

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO – UFMA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS - CCSO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM HOTELARIA

JORGE LUIS SILVA E SILVA JUNIOR

Levantamento de necessidade de treinamento de funcionários: um estudo de caso no “Restaurante Sushi da Hora em São Luís – MA”.

SÃO LUÍS

2020

JORGE LUIS SILVA E SILVA JUNIOR

Levantamento de necessidade de treinamento de funcionários: um estudo de caso no “Restaurante Sushi da Hora em São Luís - MA”.

Trabalho apresentado a Universidade Federal do Maranhão – UFMA, Complexo Fabril Santa Amélia, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Dr. Cairo Cezar Braga de Sousa.

SÃO LUIS

2020

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Núcleo Integrado de Bibliotecas/UFMA

Luis Silva e Silva Junior, Jorge.

Levantamento de necessidade de treinamento de funcionários : um estudo de caso no "Restaurante Sushi da Hora em São Luís - MA" / Jorge Luis Silva e Silva Junior. - 2020.

62 p.

Orientador(a): Cairo Cezar Braga de Sousa.
Monografia (Graduação) - Curso de Hotelaria,
Universidade Federal do Maranhão, São Luís - MA, 2020.

1. Funcionários. 2. Gestão. 3. Treinamento. I. Cezar Braga de Sousa, Cairo. II. Título.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO - UFMA

CURSO DE GRADUAÇÃO EM HOTELARIA

FOLHA DE APROVAÇÃO

JORGE LUIS SILVA E SILVA JUNIOR

Levantamento de necessidade de treinamento de funcionários: um estudo de caso no “Restaurante Sushi da Hora em São Luís – MA”.

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Hotelaria, pela Universidade Federal do Maranhão-UFMA.

Aprovado em: ____ de _____ de 2020.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Cairo Cezar Braga de Sousa (DETUH – UFMA)

Prof. Esp. Marco Aurélio Gonçalves Sugita Furtado (DETUH – UFMA)

Profa. Msc. Ana Letícia Burity da Silva (DETUH – UFMA)

AGRADECIMENTOS

A DEUS primeiramente, por quê até aqui nos ajudou;

A minha MãE e meu PAI, que são meus alicerces;

A minha avó Tânia, que sempre me motivou a seguir os trilhos da educação;

Aos meus avós, minhas irmãs e todos meus familiares por apoiar minha jornada;

À UFMA, onde tive a oportunidade e privilégio de me formar e me capacitar;

A Dra. Eliane Moraes do HSD, que foi fundamental em minha iniciação profissional;

Ao Prof. Dr. Cairo, pela excelente orientação e exemplar desempenho docente;

Aos colegas de turma e de curso, os quais tenho muita admiração e carinho;

Ao Centro Acadêmico de Hotelaria – CAHOT, pela experiência política e humana;

Enfim, a todos aqueles que contribuíram direta e/ou indiretamente em minha formação.

"Quando o homem nasce, sua mente compara-se a um papel em branco, que vai sendo preenchido conforme suas experiências". - John Locke

RESUMO

Com o advento da globalização e das abruptas mudanças no cenário global, percebemos claramente o aumento da competitividade entre as empresas. O principal caminho para o diferencial são as pessoas. Dessa maneira, acaba despertando uma certa atração em investimento das empresas no desenvolvimento de recursos humanos e treinamentos. O objetivo geral desse trabalho é analisar a demanda de treinamento para os funcionários do restaurante Sushi da Hora. Para isso, foi feito um levantamento bibliográfico dos conceitos e teorias acerca de treinamento, foram destacadas e apontadas as devidas etapas para a realização do levantamento das necessidades de treinamentos (LNT). O estudo é uma pesquisa qualitativa, realizada através de estudo de caso, e também por meio de entrevistas aplicadas aos sócios proprietários e aos 10 funcionários do restaurante de culinária japonesa, localizado em São Luís/MA. Os resultados alcançados através da análise das entrevistas apontam que os funcionários do Sushi Agora passaram por alguns treinamentos internos, todavia a empresa não disponibiliza de treinamentos ou cursos de aperfeiçoamento, realizados por uma empresa especialista. Em resultado ao estudo, os proprietários do restaurante conseguiram identificar as necessidades de treinamento dos funcionários, sobretudo, compreender a importância dos treinamentos sazonais para alcançar um padrão de qualidade positivo e, conseqüentemente, para a satisfação dos consumidores.

Palavras-chave: Treinamento. Gestão. Funcionários.

ABSTRACT

With the advent of globalization and the abrupt changes in the global scenario, we clearly perceive the increase in competitiveness among companies. The main path to the differential is people. In this way, it ends up arousing a certain attraction in investment by companies in the development of human resources and training. The general objective of this work is to analyze the demand for training for the employees of the Sushi Agora restaurant. For this, a bibliographic survey of the concepts and theories about training was made, the appropriate steps were highlighted and pointed out to carry out the training needs survey (LNT). The study is a qualitative research, carried out through a case study, and also through interviews applied to the owner partners and the 12 employees of the Japanese cuisine restaurant, located in São Luís / MA. The results achieved through the analysis of the interviews show that Sushi Agora employees underwent some internal training, however the company does not offer training or improvement courses, carried out by a specialist company. As a result of the study, the restaurant owners were able to identify the training needs of employees, above all, to understand the importance of seasonal training to achieve a positive quality standard and, consequently, for consumer satisfaction.

Keywords: Training. Need. People. Quality.

LISTAS DE FIGURAS

Figura 1 -	Etapas do treinamento	11
Figura 2 -	Dados para cargos	14
Figura 3 -	Análise de operações	15
Figura 4 -	Programações de treinamentos	16
Figura 5 -	Estrutura organizacional aproximada	23

LISTAS DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Gênero do entrevistado	24
Gráfico 2	Idade do Entrevistado	24
Gráfico 3	Naturalidade do Entrevistado	25
Gráfico 4	Escolaridade do Entrevistado	26
Gráfico 5	Entrevistado possui filhos	26
Gráfico 6	Função do Entrevistado	27
Gráfico 7	Local de residência do Entrevistado	28
Gráfico 8	Sobre a Pontualidade dos funcionários	29
Gráfico 9	Sobre o Comprometimento dos funcionários	30
Gráfico 10	Sobre Atenção dos funcionários	31
Gráfico 11	Sobre o Trabalho em equipe dos funcionários	32
Gráfico 12	Sobre a Comunicação dos funcionários	33
Gráfico 13	Sobre a Execução de tarefas pelos funcionários	34
Gráfico 14	Sobre o Treinamento para os funcionários	35
Gráfico 15	Sobre o Local de treinamento para os funcionários	36
Gráfico 16	Satisfação sobre treinamentos para funcionários	37
Gráfico 17	Sobre a Necessidade de treinamento para funcionários	38
Gráfico 18	Sobre a Avaliação pós treinamento	39
Gráfico 19	Sobre a Motivação pós treinamento dos funcionários	40
Gráfico 20	Sobre Missões, Visões e Valores constante apresentados	41
Gráfico 21	Sobre a periodicidade de treinamento para funcionários	42

Gráfico 22	Sobre a carência de treinamento em qual área	43
Gráfico 23	Sobre o desejo de receber treinamento específico	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

LNT	Levantamento de Necessidade de Treinamento
T&D	Treinamento e Desenvolvimento
trad.	Tradutor

LISTA DE SÍMBOLOS

$O(n)$ Ordem de um algoritmo

% Porcentagem

© Copyright

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 TREINAMENTO ORGANIZACIONAL	9
2.2 Etapas do Treinamento	10
2.2.1 Levantamento de necessidades de treinamentos	11
2.2.2 Análise das Pessoas	14
2.2.2 Análise das Tarefas.....	15
2.2.3 Planejamento e Elaboração	15
2.2.4 Implementação e Execução	17
2.2.5 Avaliação.....	18
3.1 Classificação da pesquisa	19
3.2 Campo de pesquisa.....	20
3.3 Sujeitos da pesquisa	20
3.4 Método de coleta dos dados	21
3.5 Tratamento dos dados.....	21
4 RESULTADOS	22
4.1 Estudo de Caso: Sushi da Hora.	22
4.1.2 Perfil dos Entrevistados.....	23
4.1.3 Análise de Tarefas.....	28
4.1.4 Análise de Pessoas	35
4.1.5 Sugestões sobre treinamentos	41
5 Considerações Finais	44
REFERÊNCIAS	45
.....	50
ANEXO A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	50
APÊNDICE A –.....	52

1 INTRODUÇÃO

Com o crescimento global acelerado, com o surgimento abrupto de novos estabelecimentos de alimentação e também por meio da expansão de negócios já existentes, podemos observar o reflexo do crescimento exponencial dessa categoria de atividade econômica no país. Com isso, aumenta também a preocupação por parte dos gestores, em capacitar seus recursos humanos, para obter resultados positivos, contudo, alcançar os objetivos da empresa.

A gestão de pessoas é uma área fundamental para qualquer empreendimento. Ela é o mediador entre funcionário e empresa. Da mesma forma isso ocorre nos restaurantes, segundo Mattos e Silva (2019) os restaurantes precisam ser orientados por boas práticas de gestão de pessoas para alcançarem a excelência do serviço aos clientes. Essas práticas combinadas com planejamento, organização e controle do negócio são essenciais para a sobrevivência e o sucesso das organizações.

De acordo com o SEBRAE (2019), o mercado de gastronomia tem crescido mais de 10% ao ano, gerando cerca de 450 mil novas oportunidades de emprego por ano no Brasil. Entretanto, 35% dos bares e restaurantes fecham a porta em dois anos, o que comprova a acirrada concorrência no setor. Nesse sentido, cabe as empresas buscar investimentos em ferramentas que gerem vantagem competitiva em relação a concorrência, como por exemplo, o treinamento de pessoas.

Para Chiavenato (2010), as organizações mais bem-sucedidas investem grandes quantias no treinamento do pessoal e isso gera benefícios diretos para os clientes e para a própria empresa. Na contramão desse pensamento, comumente hoje nos deparamos em grande parte das empresas, um modelo de gestão ultrapassado, que avaliam os treinamentos organizacionais não como investimentos, mas sim como “custos”.

Os treinamentos na verdade, são ferramentas de capacitação que agregam muito valor para os empreendimentos, refletindo na qualidade dos processos, e motivando e engajando os funcionários. Facilitando com que a cultura organizacional seja amplamente disseminada e reconhecida. Segundo Bohlander e Snell (2016), o objetivo do treinamento, de maneira geral, é contribuir para que as

metas gerais de uma empresa sejam alcançadas. Dessa forma, os gestores devem coordenar os treinamentos de acordo com a metas e estratégias estabelecidas.

Esta monografia tem como propósito, fazer uma análise organizacional refletir a importância do treinamento de funcionários para alcançar um padrão de qualidade satisfatório no desenvolvimento de suas tarefas no ambiente de trabalho.

O principal fator motivacional para escolha do tema abordado, além de sua relevância, sem dúvidas foi a necessidade de investigação aprofundada sobre o assunto. Tendo em vista também o fato de haver uma grande vocação e interesse por gestão de pessoas.

Nesse contexto, define-se para esta pesquisa a seguinte questão: Quais as necessidades de treinamento para funcionários em um restaurante de culinária japonesa?

A partir do problema de pesquisa, limita-se o objetivo geral desse trabalho que é o levantamento de necessidade de treinamento para funcionários do restaurante Sushi da Hora.

Por fim, o objetivo geral desdobra-se nos seguintes objetivos específicos:

1. Levantamento do perfil dos entrevistados;
2. Realizar análise de pessoas;
3. Realizar análise de tarefas.

A metodologia utilizada nessa pesquisa foi uma abordagem quanti-qualitativa, embasada por meio de levantamento bibliográfico e aplicada por método de estudo de caso no restaurante Sushi da Hora, especialista em culinária japonesa localizado no Bairro do Maranhão Novo, em São Luís/MA.

Pertencente ao setor de Alimentos e Bebidas, essa empresa foi escolhida para a pesquisa devido tanto por ser referência local, quanto pela facilidade no acesso as informações. Foram realizadas entrevistas individuais, com gestores e funcionários, onde na oportunidade houve aplicação de questionário somente para os funcionários.

Esta pesquisa está basicamente dividida em cinco etapas. A primeira é a introdução, onde foi exposto a problematização, questão de pesquisa, objetivos gerais e específicos e justificativa. A segunda etapa é o referencial teórico, composto pelo levantamento bibliográfico e discussão das principais ideias e conceitos acerca do assunto. A terceira etapa trata da metodologia utilizada bem como o estudo de caso no restaurante Sushi da Hora. A quarta etapa são explanados os resultados,

bem como as discussões. E por fim, a quinta etapa trata das considerações finais e sugestões acadêmicas.

2 TREINAMENTO ORGANIZACIONAL

Nesse capítulo trataremos sobre treinamento organizacional, envolvendo desde os conceitos, definições, vantagens até destacar a etapa de levantamento de necessidades de treinamento que será a parte desenvolvida para o restaurante Sushi Agora nesse trabalho acadêmico de conclusão de curso.

2.1 Conceitos e Definições

O treinamento trata-se do processo de aperfeiçoamento do empregado, ao alcançar eficiência nas suas tarefas, seja através de hábitos, de pensamentos, de ações, habilidades, conhecimentos e atitudes.

O autor Gil (2014) conceitua treinamento como o conjunto de esforços de aprendizagem de curto prazo de uma organização, o qual envolve todas as ações que buscam melhorar o desempenho dos profissionais nas tarefas determinadas para o cargo que ocupam na empresa.

Segundo, Araújo (2006) o treinamento é a educação profissional que visa adaptar o homem ao trabalho em determinada empresa, preparando-o adequadamente para o exercício de um cargo, podendo ser aplicado a todos os níveis ou setores da empresa.

Já a definição de Milioni (2001) no livro de Gustavo Boog (2001) diz que treinamento *“é a ação sistematizada de educação para a capacitação, o aperfeiçoamento e o desenvolvimento do indivíduo”*.

O autor Wexley (1984) citado por Castro (2003) define treinamento como *“um esforço planejado pela organização para facilitar a aprendizagem de comportamentos relacionados com o trabalho por parte de seus empregados”*.

De acordo com Fernandes et al. (2017), espera-se que o treinamento, no contexto organizacional, contribua para o desenvolvimento dos colaboradores, relacionado à capacitação pessoal, aspirações e motivações dos funcionários, além

de ajudar na adaptação do indivíduo ao ambiente organizacional. Nessa perspectiva, o treinamento deve estar ligado aos demais sistemas do negócio, principalmente a área de gestão de pessoas.

Torna-se indispensável para as empresas, em crescimento e também para as que já cresceram tornar-se uma organização que aprende, diante das mudanças competitivas que regem o mercado atual. (OLIVEIRA, 2004).

É importante salientar que alguns treinamentos possibilitam repassar informações importantes da cultura da empresa para os recém-contratados. Então, os treinamentos precisam ser minuciosamente planejados, conduzidos e administrados, uma vez que eles incidem sobre a fixação das primeiras impressões dos novos funcionários acerca da organização, conduzindo o comportamento das pessoas (FERNANDES et al., 2017).

Nesse sentido, o treinamento é um investimento estratégico que gera um diferencial competitivo para a empresa e atende às constantes necessidades de mudanças do século XXI. Para isso, é preciso desenvolver os conhecimentos, habilidade e atitudes para uma atuação eficaz na execução das funções e cumprimento das metas (LANGHI, 2019)

Portanto percebe-se que o treinamento pode gerar um grande retorno para os colaboradores e também para a empresa, uma vez que o funcionário mais capacitado terá uma motivação e um engajamento melhor no decorrer das tarefas e consequentemente melhores resultados para ambos.

2.2 Etapas do Treinamento

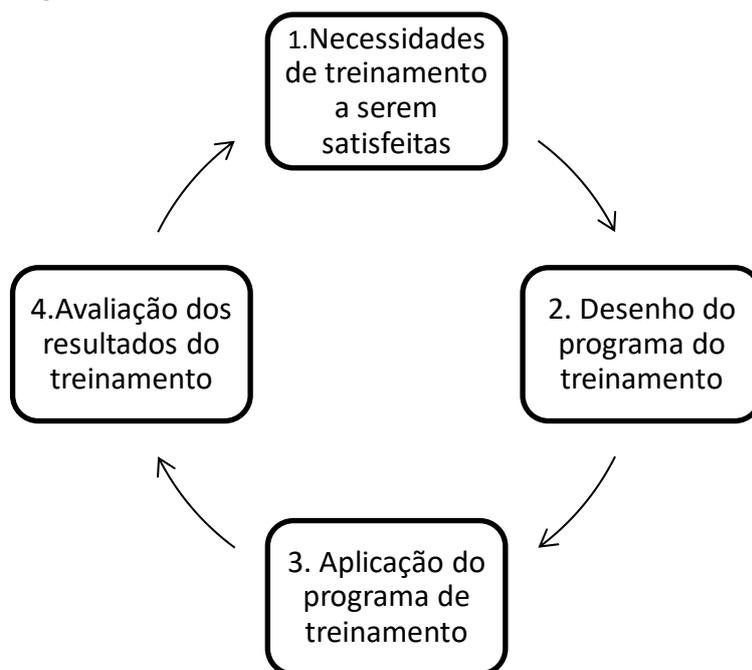
Chiavenato (1989) conclui que “*o treinamento pressupõe uma relação de instrução X aprendiz. Instrução é o ensino organizado de certa tarefa ou atividade. Aprendizagem é a incorporação daquilo que foi instruído ao comportamento do indivíduo. Portanto, aprender é modificar o comportamento em direção aquilo que foi instruído*”. Menciona ainda que, “*em termos amplos, o treinamento envolve necessariamente um processo composto de quatro etapas, a saber:*

1. *Levantamento de necessidades de treinamento (diagnóstico);*
2. *Programação de treinamento para atender as necessidades;*

3. *Implementação e execução do treinamento;*
4. *Avaliação dos resultados.*

Essas quatro etapas formam um processo cíclico, cuja seqüência é mostrada pela figura 1.”

Figura 1 – Etapas do Treinamento



Fonte: Chiavenato (2004) – adaptado.

Conforme apontado anteriormente, daremos destaque para a etapa de levantamento das necessidades, focando a análise de dois fatores: pessoas e tarefas. Considerando que essa será a etapa desenvolvida para o restaurante Sushi Agora, de acordo com o objetivo geral do trabalho, que é analisar as necessidades de treinamentos para funcionários de um restaurante de culinária japonesa.

2.2.1 Levantamento de necessidades de treinamentos

É a fase onde se diagnostica a necessidade de treinamento. O LNT serve para orientar as necessidades da organização. É realizada uma análise do contexto, assim como os problemas ocorridos, necessidades de desempenho e as prioridades e potencialidades.

Podemos afirmar que o levantamento organizacional é a formalização desse processo de encontrar as carências de conhecimento e habilidades dentro das empresas, para que o processo de treinamento seja exitoso.

Segundo Carvalho (1988), "o levantamento de necessidade de treinamento é um diagnóstico o mais amplo e completo possível de três áreas decisivas, a saber:

- a) Análise da Empresa: indicação de segmentos organizacionais onde o treinamento toma-se necessário.
- b) Análise das Tarefas: identificação de como deve ser executado o trabalho pelo empregado.
- c) Análise do Comportamento: caracterização das habilidades, conhecimentos e atitudes necessárias para o empregado exercer suas funções." o levantamento ou pesquisa de necessidades de treinamento não é uma tarefa fácil e nem pode ser reduzida a um tratamento puramente estatístico. Ao contrário, ela envolve uma dedicação plena dos especialistas da área de formação profissional, os quais muitas vezes trabalham sob intensa pressão com vistas à obtenção de resultados imediatos.

Através desta pesquisa a gerência de treinamento deve identificar quem está necessitando de treinamento, onde há maior urgência de treinamento e que espécie de treinamento é necessário.

Todavia o autor Octávio Paulo Manso Bastos in Boog (1994) relaciona os principais, a saber:

a) Pensar que é possível fazer um trabalho específico de LNT - verificar apenas o que pode ser suprido pelo sistema T&D. O diagnóstico para fins de treinamento é integrado e holístico. A percepção de necessidades é abrangente e não-específica. Ao tentar compreender a organização, faz-se um esforço global e levantam-se todos os desvios relativos a padrões esperados. É no momento de planejar as medidas corretivas ou preventivas que a situação se torna específica e se delineiam as responsabilidades de T&D.

b) Entender o quadro de necessidades como algo relacionado apenas com problemas já ocorridos ou com carência atuais, dando a T&D uma conotação de atividade apenas curativa ou corretiva. O quadro de necessidades da organização não é apenas retrospectivo, mas sobretudo prospectivo. É preciso

entender necessidades como algo muito ligado a objetivos futuros e conceber T &D como uma atividade preventiva que tem o papel de facilitador do desenvolvimento organizacional.

c) Julgar que a tarefa de diagnóstico é toda dos agentes de treinamento (para isso eles teriam de ser super-homens ou magos). O esforço de diagnóstico é um trabalho conjunto de profissionais - não é privativo da área de T&D. O profissional de treinamento pode funcionar como catalisador do procedimento, coordenando os esforços das diversas áreas igualmente interessadas em ter uma percepção real e ampla da organização.

d) Pensar em LNT como uma tarefa isolada, formal, que só ocorre em um determinado momento, antecedendo a execução de programas de T &D e que tenha um começo e um fim definidos. Pelo contrário, trata-se de uma atividade contínua para a qual devem ser utilizados métodos formais e informais, mantendo-se os sensores sempre ligados para a percepção de variações no ambiente e para sondar, ou prever, mudanças futuras.

Segundo Chiavenato (1991), o levantamento das necessidades pode ser efetuado em três diferentes níveis de análise:

1. análise da organização total: o sistema organizacional, que requer como informações básicas os objetivos organizacionais e a filosofia de treinamento.

2. análise dos recursos humanos: o sistema de treinamento, que requer como informações básicas a análise da Força de Trabalho (Análise das Pessoas).

3. análise das operações e tarefas: o sistema de aquisição de habilidades, que requer como informações básicas as análises das habilidades, capacidades, atitudes, comportamentos e características pessoais exigidos pelos cargos (Análise dos cargos)

Entretanto, segundo Silva, Maranhão e Fernandes (2015), a principal estrutura de levantamento das necessidades é dividida em análise organizacional, análise das tarefas e análise das pessoas, conforme detalhadas a seguir.

Porém, em nossa pesquisa faremos o recorte em uma abordagem analítica somente para dois níveis, focado em pessoas e tarefas.

2.2.2 Análise das Pessoas

A etapa de processo analítico de recursos humanos faz uma abordagem de verificação na capacidade quantitativa e qualitativa para as atividades atuais e futuras da empresa.

Contudo, o autor Chiavenato (1991) recomenda que a análise dos recursos humanos seja feita através do exame dos seguintes dados para cada

ITEM	DADOS
1	número de empregados na classificação dos cargos
2	número de empregados necessários na classificação dos cargos
3	idade de cada empregado na classificação dos cargos
4	nível de qualificação requerido pelo trabalho de cada empregado
5	nível de conhecimento requerido pelo trabalho de cada empregado
6	atitude de cada empregado em relação ao trabalho e à empresa
7	nível de desempenho quantitativo e qualitativo de cada empregado
8	nível de habilidade de conhecimentos de cada empregado para outros trabalhos
9	potencialidades do recrutamento interno
10	potencialidades do recrutamento externo
11	tempo de treinamento necessário para a mão-de-obra recrutável
12	tempo de treinamento para os novos
13	índices de absenteísmo
14	índices de turnover (rotação de mão-de-obra)
15	descrição do cargo

cargo:

Figura 2 – Dados para cargos

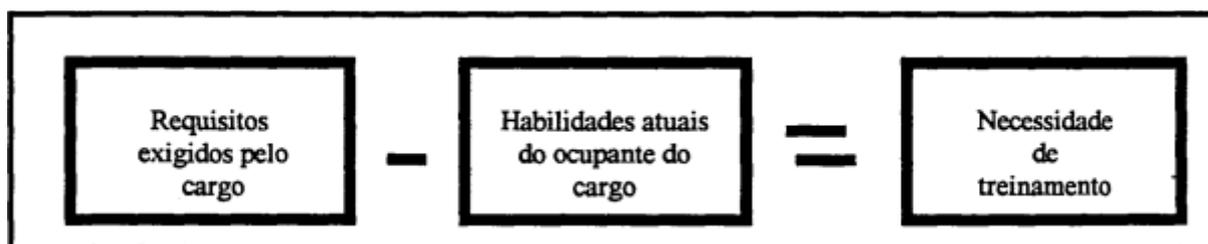
Fonte: Chiavenato (1991) – adaptado.

2.2.2 Análise das Tarefas

A etapa analítica das tarefas ou análise dos processos é a fase que compreende a estrutura dos cargos, permitindo a verificação das habilidades, conhecimentos pessoais e/ou atribuições exigidas no processo de admissão.

Segundo Chiavenato (1991) a análise de tarefas "consiste em estudos definidos para determinar que tipos de comportamentos os empregados devem exibir para desempenhar eficazmente as funções de seus cargos." o conceito de necessidade de treinamento ao nível do cargo pode ser representado através do seguinte diagrama:

Figura 3 – Análise de operações



Fonte: Chiavenato (1991).

Assim, segundo Gil (2014), a análise organizacional esclarece os objetivos da empresa, a análise das tarefas identifica o que é necessário para alcançá-los e, finalmente, a análise das pessoas analisa as carências das pessoas em relação à execução da tarefa. Dessa forma, é por meio do confronto da análise das tarefas com a análise das pessoas, dentro do contexto da análise organizacional, que são identificadas as necessidades de treinamento.

Portanto, o levantamento de necessidades, de acordo com o nível analítico, são as oportunidades que a empresa deve aproveitar, preparando seu funcionário para desenvolver as tarefas efetivamente, ao mesmo tempo se atualizando em um mundo de inovação, além também do emprego de procedimentos operacionais utilizados diariamente no ambiente de trabalho.

2.2.3 Planejamento e Elaboração

O planejamento das atividades de treinamento são ações destinadas ao atendimento da demanda identificada na etapa anterior. Cabe ao planejamento, organizar as prioridades identificadas, integrando os recursos disponíveis e as lacunas em geral.

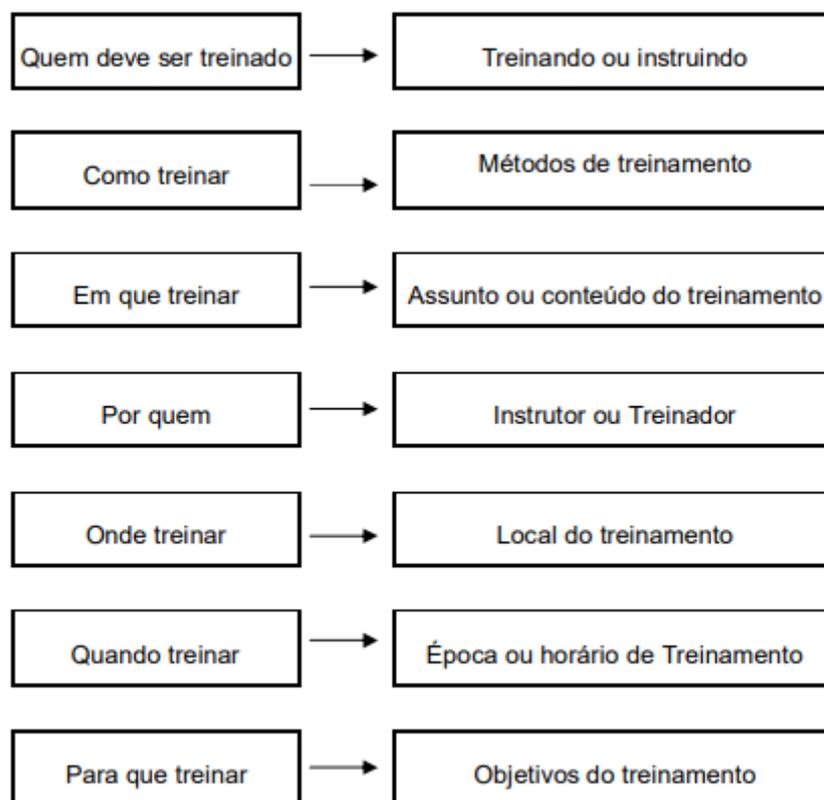
Segundo Macian (1987) o planejamento é, assim, “um processo desenvolvido a partir do conhecimento da realidade, que envolve análise da eficácia e eficiência, metas e prazos, permitindo a tomada de decisão sobre ações a implementar”.

O planejamento do treinamento é um de processo diagnóstico das necessidades do treinamento. Deve ser realizado em consonância aos princípios da organização. Corresponde a um elo de ligação entre políticas, diretrizes e ações formais e informais que são os regentes das relações interpessoais nas organizações.

Após o levantamento feito na etapa anterior, o planejamento irá elencar a elaboração de ações necessárias para alcançar os objetivos definidos com a máxima eficácia possível.

A programação do treinamento deve levar em consideração alguns fatores relevantes, como representa o autor na figura a seguir:

Figura 4 – Programação de treinamento



Fonte: Chiavenato (2004).

2.2.4 Implementação e Execução

A fase de execução que defere a própria realização do treinamento em si, e ocorre logo após o processo de levantamento e planejamento. A execução do treinamento exige todos os aspectos anteriores (e suas respectivas análise e avaliação) pelo setor de estratégia da empresa. Corresponde a aplicação prática daquilo que foi alocado no planejamento.

Gil (2001) diz que esta fase envolve a relação instrutor x treinando. Nesta fase do ciclo é necessário que se disponibilize todos os recursos para a realização do treinamento, conforme definido na fase de planejamento.

O bom resultado do treinamento está associado ao bom preparo dos instrutores, a qualidade do material a qualidade dos treinandos indicados e a adequação do programa de treinamento às necessidades da organização (PEIXOTO, 2009).

Para Bohlander e Snell (2016), a implementação envolve os métodos de treinamento, determinando qual desses métodos são mais adequados para que as competências pré-definidas sejam assimiladas.

2.2.5 Avaliação

A avaliação é a etapa final do treinamento, na qual se verifica todo o processo para se ter o conhecimento de como ocorreu o processo, bem como para a identificação de possíveis falhas. É verificada desde a estratégia aplicada à estrutura, como também os resultados alcançados pelos clientes.

A avaliação tem como foco principal aferir os resultados obtidos em comparação daquilo que foi planejando e que é parte dos objetivos a serem alcançados pela empresa.

É importante que a organização esteja ciente do que ela quer atingir com o treinamento aplicado, bem como o tipo de treinamento que irá ser elaborado e posteriormente aplicado.

Avaliação do treinamento é a fase que busca saber se o treinamento atingiu seus objetivos. A avaliação do treinamento tem o objetivo verificar a sua eficácia, ou seja, se as ações realizadas após a identificação da necessidade a ser treinadas foram eficazes, aferindo os benefícios esperados.

Peixoto (1995, p. 14) diz que a avaliação deve considerar dois aspectos principais: - Determinar até que ponto o treinamento produziu as modificações desejadas no comportamento dos empregados; e - Demonstrar se os resultados do treinamento apresentam relação com a consecução das metas da organização.

A avaliação também proporciona um feedback aos instrutores e às pessoas que definiram os objetivos, a metodologia, o conteúdo, o público-alvo, informações referentes à execução, de modo que se permita a melhoria do programa de treinamento da organização.

As etapas do ciclo do treinamento são etapas cíclicas. Após a constatação de resultados insatisfatórios na etapa de avaliação, deverá ser realizado um novo diagnóstico (retornando à primeira etapa). Caso o resultado da avaliação seja satisfatório, a execução do treinamento será seguida

3 METODOLOGIA

Nesta etapa da pesquisa abordaremos os procedimentos metodológicos aplicados, cujo o seu principal objetivo foi o levantamento de necessidade de treinamento de funcionários do restaurante Sushi da Hora, localizado em São Luís.

Segundo Demo (2000, p. 16) “pesquisa é o processo que deve aparecer em todo trajeto educativo, como princípio educativo que é na base de qualquer proposta emancipatória”

Iniciaremos apresentando a classificação da pesquisa, depois o campo da pesquisa, os sujeitos da pesquisa, o método utilizado na coleta dos dados, e por fim, o tratamento dos dados.

3.1 Classificação da pesquisa

Diante desta pesquisa a classificação mais viável aponta ser o estudo de caso, levando em consideração as necessidades da investigação.

De acordo com Vergara (2005, p. 56), “Estudo de caso é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou mesmo um país. Tem caráter de profundidade e detalhamento. Pode ou não ser realizado no campo”.

Nessa pesquisa, o caso escolhido foi o restaurante de culinária japonesa Sushi Agora, situado no bairro do Maranhão Novo, no município de São Luís/MA.

A escolha desse empreendimento para investigação, foi devido a facilidade de aplicação dos instrumentos de pesquisa e também por se tratar de uma restaurante referência local, em culinária oriental.

Levando em conta as características da pesquisa, tanto quanto a sua natureza, problemática e objetivos, determinou-se uma abordagem tanto quantitativa, quanto qualitativa.

Já segundo a visão de Baptista (1999), as concepções quantitativas não são baseadas radicalmente em números, pois existe a influência de pressupostos teóricos e limitações.

Oliveira (2011) conceitua a pesquisa qualitativa como um processo de reflexão e análise da realidade com o auxílio de técnicas e de métodos para que se compreenda de forma detalhada o objeto de estudo dentro do seu contexto histórico e/ou conforme a sua estruturação

Em relação a finalidade da pesquisa, definiu-se a pesquisa aplicada. De acordo com THIOLENT (2009, p.36), “a pesquisa aplicada concentra-se em torno dos problemas presentes nas atividades das instituições, organizações, grupos ou atores sociais. Ela está empenhada na elaboração de diagnósticos, identificação de problemas e busca de soluções”.

3.2 Campo de pesquisa

Por se tratar de um estudo de caso, esta pesquisa precisou de um campo para realizar sua investigação.

De acordo com Lakatos e Marconi (2001), tem-se que este é o local físico onde a pesquisa se realiza. Deve fornecer subsídios para que o pesquisador possa ter dados da organização pesquisada, a exemplo dados históricos; dados organizacionais (organograma e estrutura); as características físicas e humanas do ambiente de pesquisa; os aspectos financeiros, sociais e culturais; fotos e outros tipos de ilustrações.

Como já explanado anteriormente, a pesquisa foi realizada no restaurante Sushi da Hora, localizado no bairro do Maranhão Novo, no município de São Luís. Os principais serviços e produtos oferecidos são Alimentos e Bebidas da culinária japonesa. Atualmente a empresa conta com o total de 10 funcionários.

3.3 Sujeitos da pesquisa

Para que os objetivos da pesquisa fossem alcançados, os sujeitos utilizados nas entrevistas foram todos os funcionários que compõe o quadro da empresa, e também para entender a estrutura organizacional e realizar o levantamento do perfil da empresa, foi entrevistada a gestora/proprietária do restaurante.

Ao realizar uma pesquisa, precisa-se também definir a população que irá ser estudada. A população é "(...) um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas, por exemplo), que possuem as características que serão objeto de estudo" (VERGARA, 1997, p.48).

Os sujeitos que participaram da pesquisa foram selecionados de acordo com a função exercida no restaurante, isto devido ao interesse do estudo em estabelecer a visão dos funcionários sobre as atividades exercidas pelos mesmos.

Para realização da análise de tarefas e pessoas, foram entrevistados todos os funcionários da empresa, pois os mesmos vivenciam todo o ambiente operacional.

Já para realização do levantamento das informações sobre a estrutura organizacional e perfil da empresa, foi entrevistado a gestora/proprietária do restaurante.

3.4 Método de coleta dos dados

Para o desenvolvimento de uma pesquisa, existem dificuldades limitantes para mensurar os dados. Diante disso, pode-se afirmar que a utilização de ferramentas metodológicas, irão gerar consequentemente resultados positivos na busca por resultados.

O autor conceituando questionário afirma que esta é uma das formas que serve para medir as possíveis melhorias que se podem determinar no ambiente de trabalho, a partir do aprendizado dos resultados obtidos após a realização do desenvolvimento de equipes de trabalho e possíveis medidas para a melhoria da produtividade. As vantagens deste método são o baixo custo, a economia de tempo, a riqueza dos dados e a possibilidade de interagir entre os entrevistados, sendo menos prováveis as distorções das informações colhidas in loco (ROESCH, 2006).

Na pesquisa realizada foi elaborado um questionário direcionado aos funcionários, o mesmo foi dividido basicamente em quatro etapas fundamentais para o LNT.

A primeira trata-se do levantamento do perfil sócio econômico do funcionário e sua identificação. A segunda parte trata da análise de tarefas. Na terceira, trata-se da análise de pessoas. E por fim, na quarta etapa, reservamos um espaço para as possíveis sugestões sobre necessidades de treinamento.

3.5 Tratamento dos dados

Na presente pesquisa aplicou-se a técnica de análise de conteúdo e tratamento de dados. Esta técnica se estabelece em duas fases: a primeira delas corresponde a descrição ou preparação do material. A segunda interferência ou dedução e a terceira e última fase a interpretação do conteúdo (BARDIN, 2002).

A metodologia de escala definida para esta pesquisa foi a de Guttman, já que, segundo Oliveira (2001) "na escala de Guttman a ideia é criar uma escala acumulativa, criando uma resposta hierarquizada", e é justamente essa proposta do questionário, já que o mesmo é direcionado somente aos funcionários.

Contudo, em relação ao tratamento dos dados, os mesmos foram compilados em um banco de dados quantitativos. Já os dados da entrevista com a gestora, foi compilado um banco de dados qualitativo, exercido por meio do depoimento da mesma.

Os resultados foram expostos visualmente por meio de recursos visuais como tabelas e gráficos, e descritivamente por meio de citações diretas, todas elaboradas pelo Microsoft Excel e Word.

4 RESULTADOS

Como já apontado, para o presente estudo elaborou-se um questionário para os funcionários e uma entrevista para a gestora. Ambas são ferramentas que foram aplicadas durante a etapa de levantamento de necessidades de treinamento.

Para tanto, o processo de entrevista com os funcionários ocorreu por meio de perguntas objetivas, e foi dividido em quatro etapas principais.

Primeiramente o levantamento do perfil do entrevistado, secundamente análise de tarefas, posteriormente a análise de pessoas e por fim as sugestões.

Já a entrevista com a gestora se fez necessária para levantamentos de informações e dados sobre a empresa, e ocorreu por meio de perguntas subjetivas.

4.1 Estudo de Caso: Sushi da Hora.

A marca sushi da hora, iniciou no ano de 2017, contando inicialmente com um total de 8 funcionários, sendo 3 sushimans, 2 cozinheiros e 3 garçons.

Outrora a empresa era ainda a franquia da marca Sushi Agora, uma empresa de fortaleza. Porém, após dois anos de sua implantação, o empresário Thiago Silva, teve que viajar para o exterior, impossibilitando-o de prosseguir com o negócio.

Nesse sentido, segundo a gestora, certo dia, como cliente, a atual gestora em visita ao restaurante, recebeu a proposta de aplicar treinamento para boas práticas de manipulação, já que o restaurante dependia de um alvará cujo o treinamento era um pré-requisito.

Durante um assunto informal, o atual dono fez a proposta de passar o negócio para a atual proprietária. Foi estabelecido um período teste de dois meses, aonde a negociante, aderiu todo processo de renovação da marca, com a

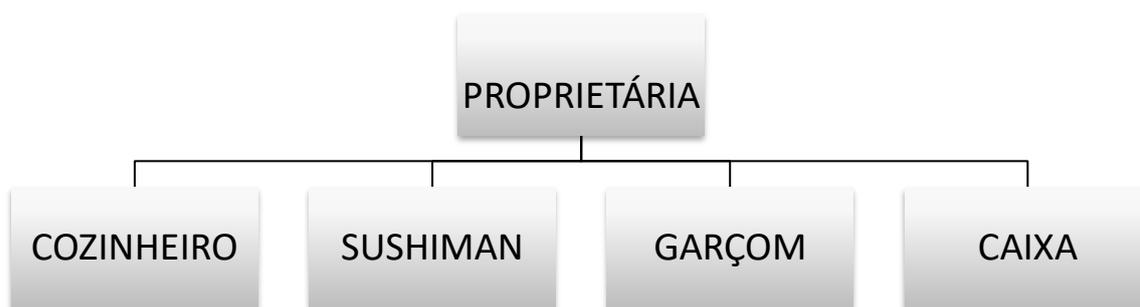
elaboração de um novo plano de negócio, e mudanças de vários aspectos, como identidade visual, ambientação, pessoas e outros elementos determinantes como produtos e serviços.

Porém a carta de clientes permaneceu a mesma e inclusive aumentou. Fazendo com que a empresa contratasse mais pessoas e expandisse seus produtos e serviços.

Atualmente a empresa conta com o total de 10 (dez) funcionários, sendo 4 sushimans, 3 garçons, 2 cozinheiras e 1 caixa. Todos sob direção e controle da gestora e proprietária do restaurante.

Sobretudo, segundo a gestora da empresa, possivelmente a empresa abrirá processo seletivo para novos funcionários, devido a constante busca pelos serviços e produtos em plataformas online, e também com o aumento da demanda de clientes pelo atendimento presencial.

Figura 5 – Estrutura organizacional aproximada da empresa



Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

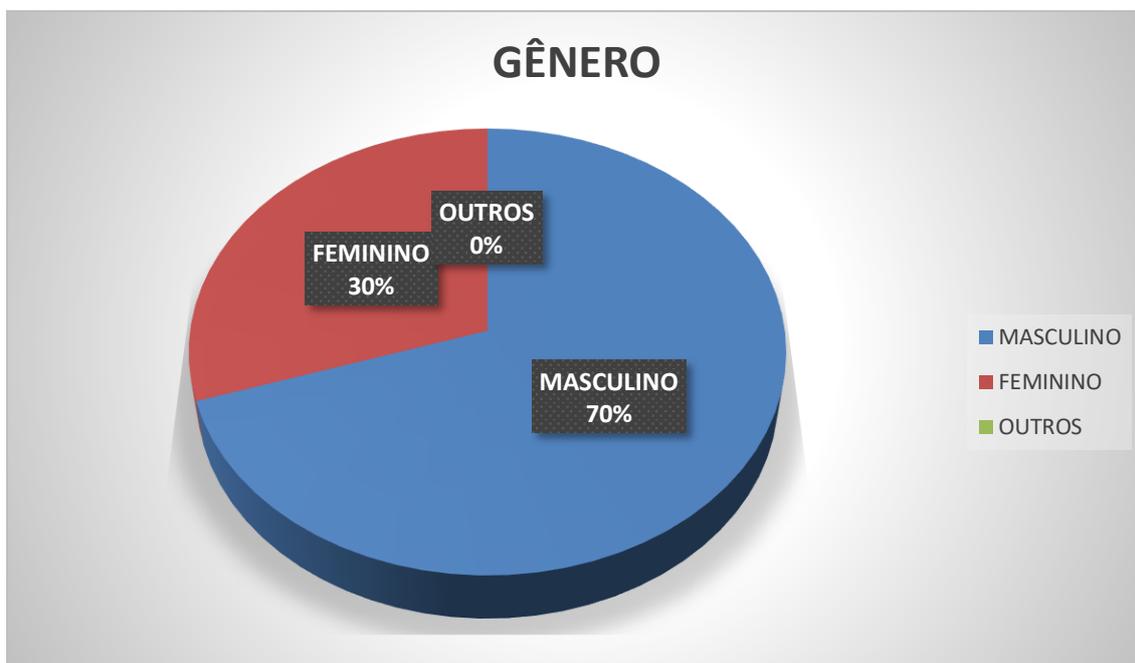
4.1.2 Perfil dos Entrevistados

A primeira etapa do questionário serviu para que o pesquisador fizesse o levantamento do perfil dos entrevistados. Realizou-se o total de 9 perguntas.

Na oportunidade, perguntou-se os dados pessoais dos entrevistados, como nome, idade, sexo, contato, naturalidade, nível de escolaridade, quantidade de filhos, local de habitação e função na empresa.

Os resultados serão apresentados a seguir, por meio de gráficos e tabelas.

GRÁFICO 01: Gênero do entrevistado



Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Considerando os dados coletados na pesquisa direta, podemos observar que a maioria dos funcionários da empresa são do sexo masculino (70%), seguindo com a minoria de sujeitos, do sexo feminino, totalizando (30%) dos funcionários.

GRÁFICO02 – Idade do Entrevistado



Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Segundo os dados da pesquisa, a maior parte dos entrevistados possuem entre 18-25 anos de idade (60%), seguindo com faixa de sujeitos que possuem entre 25-30 anos de idade (20%), e por fim, temos os sujeitos que possuem mais de 30 anos de idade (20%).

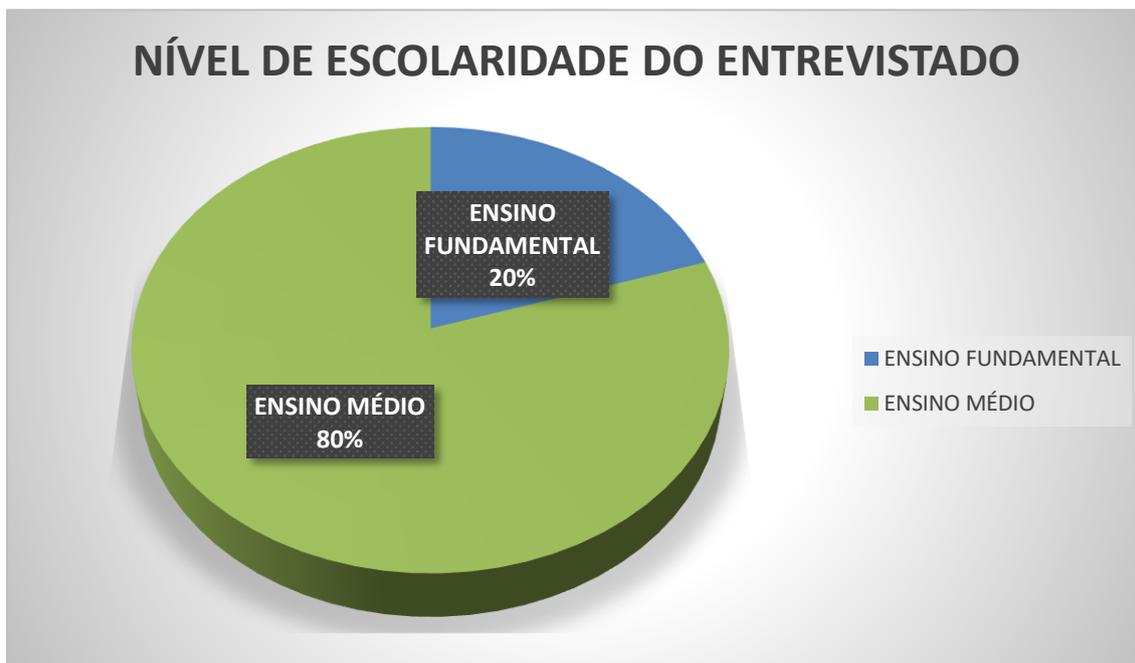
GRÁFICO 03 – Naturalidade do Entrevistado



Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Conforme observou-se, os dados coletados na pesquisa apontam que a maioria dos entrevistados (60%), são naturais de cidades do interior do estado. Seguindo com a minoria de sujeitos, nascidos na capital do estado, totalizando (40%) dos entrevistados.

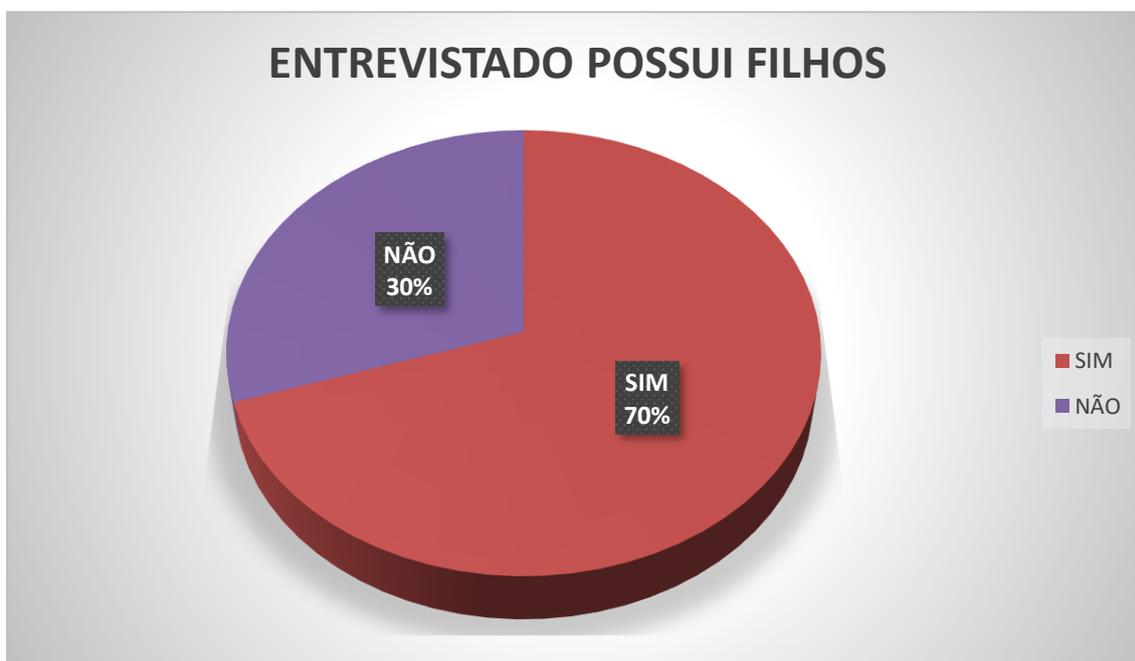
GRÁFICO04 – Escolaridade do Entrevistado



Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Segundo os dados percebidos em pesquisa, a maioria dos entrevistados (80%) possuem o ensino médio. Já a minoria dos sujeitos (20%), possuem somente o ensino fundamental.

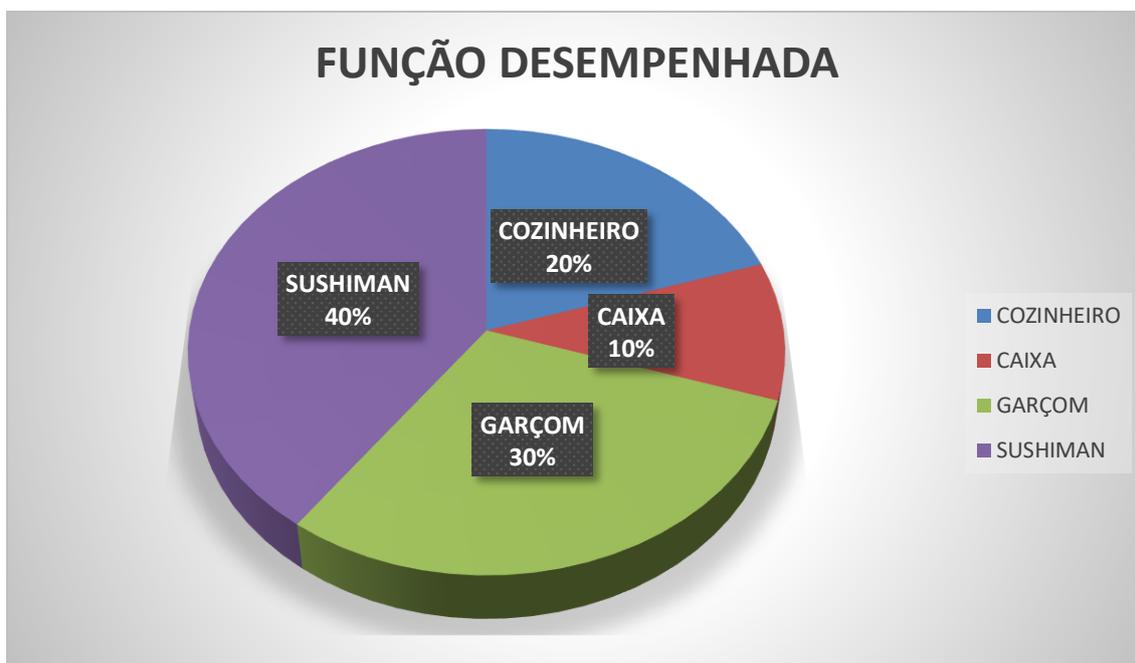
GRÁFICO05 – Entrevistado possui filhos



Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

De acordo com os dados coletados em pesquisa, a maioria (70%) possuem filhos. Já a minoria (30%) não possuem filhos.

GRÁFICO 06– Função do Entrevistado



Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Levando em consideração os dados coletados na pesquisa, podemos perceber as devidas funções distribuídas na empresa, sendo sushiman (40%) dos entrevistados, garçom (30%) dos entrevistados, cozinheiro (20%) e caixa (10%).

GRÁFICO07 – Local de residência do Entrevistado



Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Quando questionados sobre o município em que residem, segundo os dados coletados em pesquisa, a maioria dos entrevistados (71%) moram em São Luís – MA. Seguido da minoria (29%) que residem em outro município.

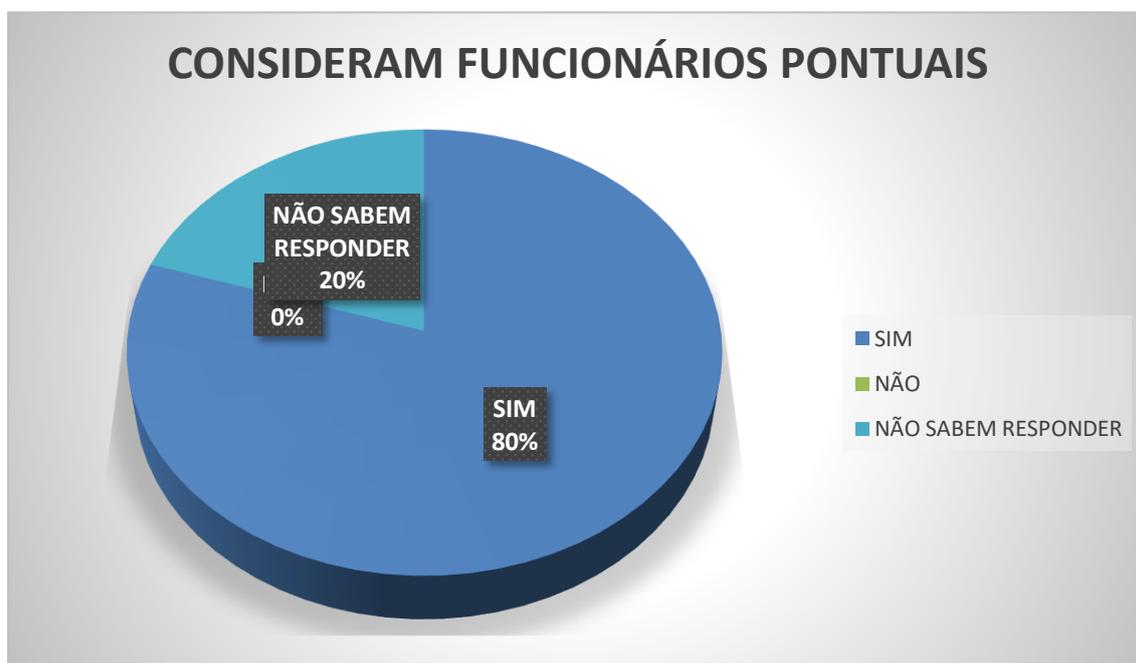
4.1.3 Análise de Tarefas

A etapa de análise de tarefas trata-se de uma cuidadosa avaliação de todo processo de atividades executadas pelos funcionários durante o trabalho, cujo objetivo é levantar as principais possíveis lacunas durante as tarefas.

Segundo Chiavenato (1991) a análise de tarefas "consiste em estudos definidos para determinar que tipos de comportamentos os empregados devem exibir para desempenhar eficazmente as funções de seus cargos."

A primeira questão aplicada aos funcionários nesta etapa, buscou se informar sobre a pontualidade dos funcionários.

Os dados apontados pelos entrevistados formam o gráfico a seguir:

GRÁFICO08 – Sobre a Pontualidade dos funcionários

Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

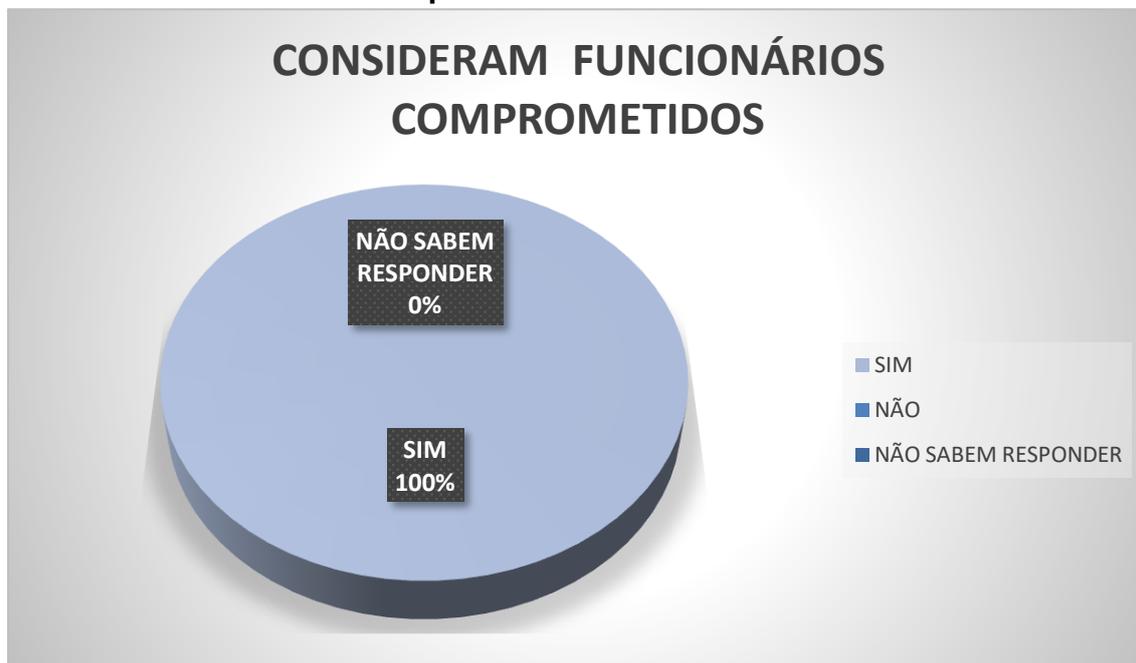
Segundo os dados apresentados na pesquisa, percebe-se um cenário em que a maioria dos entrevistados (80%), afirmaram que os funcionários são pontuais. Já a minoria (20%) não soube responder.

A pontualidade conforme afirma Robbins (2002) trata-se de uma das variáveis formadoras da cultura corporativa. Esta é uma característica que demonstra de maneira prática o compromisso assumido, assim como o comprometimento, uma vez que os profissionais devem respeitar os horários estipulados pela organização.

Podemos afirmar que o funcionário pontual é aquele que respeita os horários estabelecidos pela empresa, acordados antecipadamente, sempre dentro dos limites, sem atrasos repentinos, respeitando também os horários de intervalos e compromissos externos.

A pontualidade é uma questão que vai além do planejamento. Robbins (2002) afirma que é uma demonstração de atitudes e valores, significando o respeito aos outros. Sendo assim, é possível verificar os cuidados com esta questão em âmbito interno e externo.

A próxima abordagem, buscou tratar a respeito do comprometimento dos funcionários, conforme exposto a seguir:

GRÁFICO09 – Sobre o Comprometimento dos funcionários

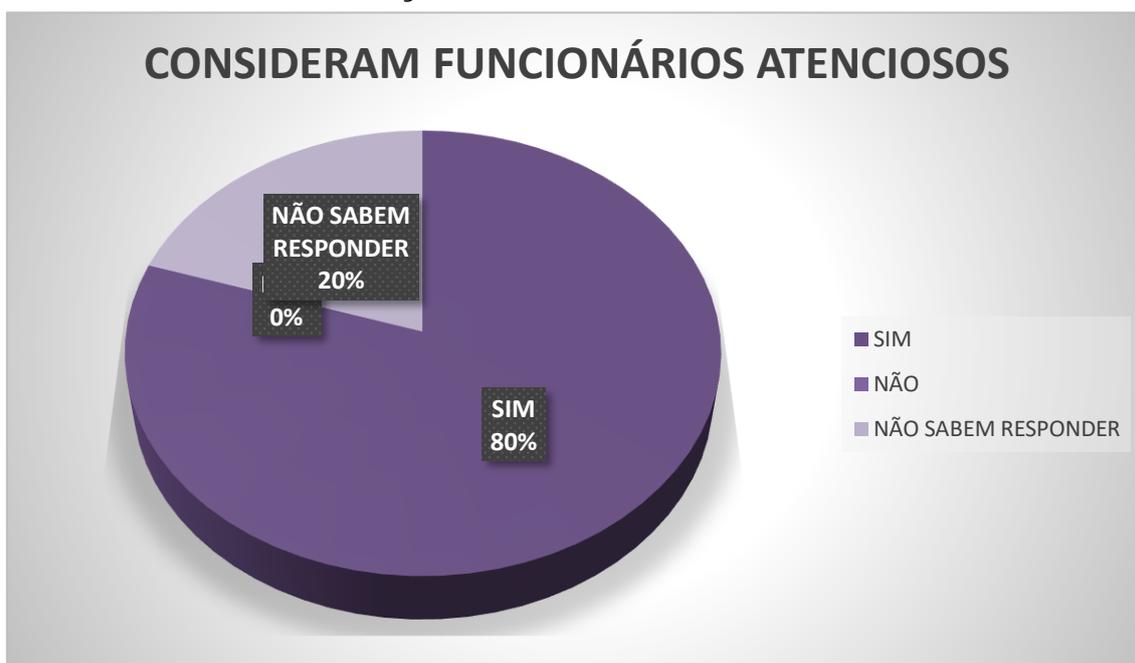
Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Os entrevistados, quando questionados sobre o comprometimento dos funcionários, responderam por unanimidade que consideram os funcionários do restaurante comprometidos.

Podemos perceber o comprometimento como uma variável determinante para o engajamento dos funcionários. Aliás, isso significa que ser comprometido no trabalho é agir com lealdade aos propósitos da empresa. Buscando sempre manter o foco nos objetivos e resultados positivos e satisfatórios.

O comprometimento organizacional pode ser entendido pela forma (ações, intenções, afetos) como o indivíduo lida com seu trabalho e com a empresa (Bastos & Costa, 2005) ou com atitudes ante o trabalho que permitem a identificação e a decodificação dos fatores pessoais de cada trabalhador (Bastos, 1994).

A pesquisa prosseguiu em busca de determinar a atenção dos funcionários. Os dados apontados pelos sujeitos estão representados no gráfico a seguir:

GRÁFICO10 – Sobre Atenção dos funcionários

Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

De acordo com os percentuais apontados pela pesquisa, a maioria (80%) afirmam que os funcionários da empresa são atenciosos, já a minoria (20%) não soube responder.

Considerando o bombardeio de informações que vivemos atualmente, além de outros elementos como ruídos, conversas paralelas, fluxo de pessoas, entre outros fatores que causam distração no trabalho, podemos afirmar que a atenção é uma variável preponderante para se alcançar resultados eficientes durante as tarefas, já que afinal, uma simples distração pode ocasionar impactos negativos na execução de atividades rotineiras e pode acabar atrapalhando todo processo.

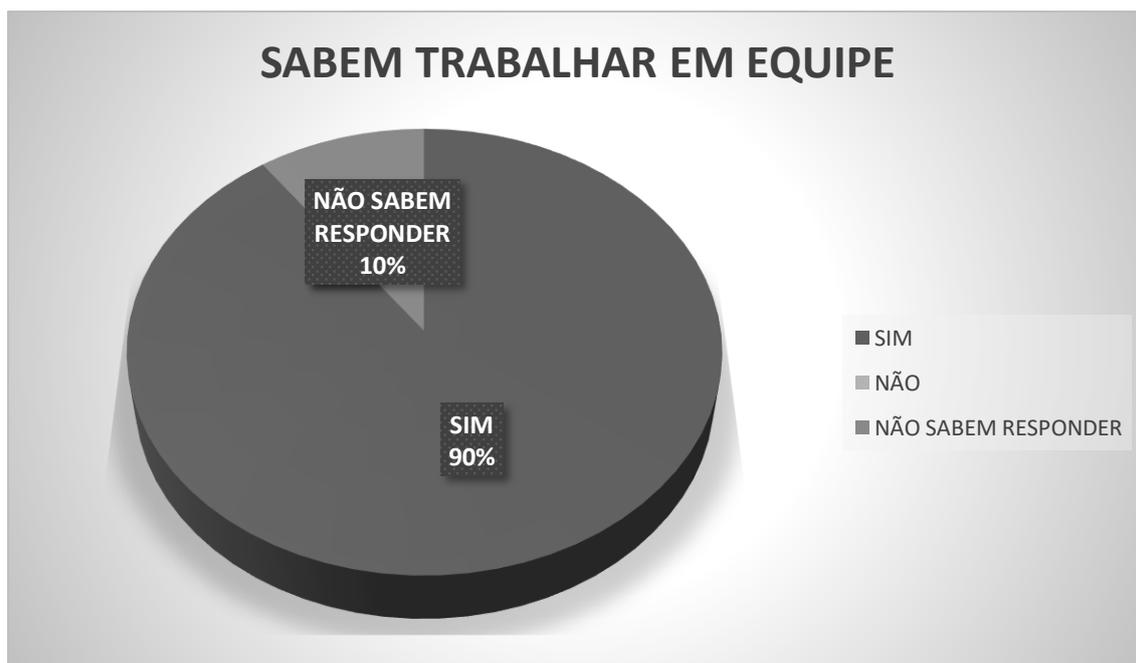
Porém, atualmente podemos destacar o uso das tecnologias como principal fator de distração no ambiente de trabalho, devido a alta dependência que foi gerada pela incrementação tecnológica em nosso cotidiano.

Embora se espere que o ambiente de trabalho propicie interação social para tratativas de assuntos pertinentes aos negócios, contribua na resolução dos problemas cotidianos e seja um local de concentração coletiva dos colaboradores aplicada às demandas organizacionais, o Uso Pessoal de Tecnologias durante as atividades profissionais pode comprometer as finalizações das demandas existentes. O foco do usuário deixa de ser o zelo nas atividades organizacionais e sua atenção

pode ficar imersa nos conteúdos e nas interações sociais estabelecidas por meio dos aplicativos digitais (Davis et al., 2002; Whitty & Carr, 2006).

A seguir, iremos tratar sobre a variável de Trabalho em Equipe. Os dados estão apresentados conforme o gráfico 11.

GRÁFICO11 – Sobre o Trabalho em equipe dos funcionários



Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Segundo os dados da pesquisa, a maioria dos entrevistados (90%) relataram que os funcionários da empresa sabem trabalhar em equipe. Já a minoria (10%) dos sujeitos, não soube responder.

O Jornal Financial Times (1999) afirma que as estruturas verticais do passado estão transformando-se em organizações mais horizontais. As hierarquias enredam-se em equipes. Atualmente, a maioria dos executivos concorda que a atuação de equipes é fundamental para o alcance de um diferencial e manutenção de um alto desempenho organizacional.

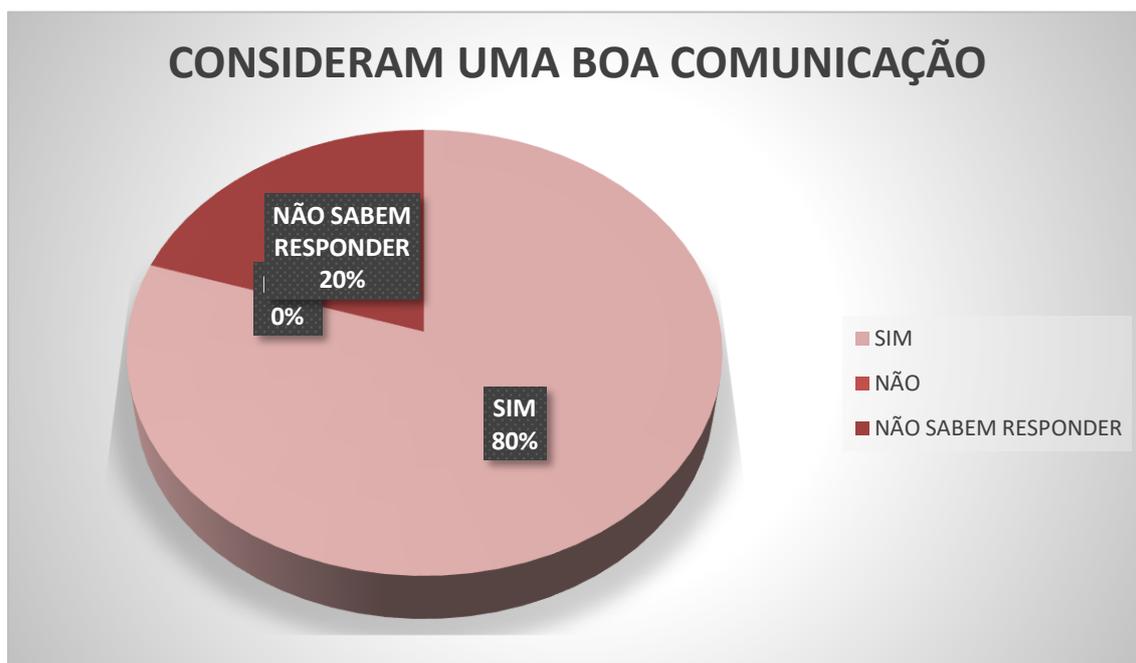
Todo incentivo e apoio ao trabalho coletivo em uma organização é de suma importância, não somente pela relevância na cultura organizacional, mas sobretudo para reforçar esse tipo de comportamento como ferramenta estratégica.

Os autores Newstrom & Davis (1996), esclarecem que quando se toma medidas de apoio ao grupo estas favorecem com que surja ou aumente a

cooperação, confiança e compatibilidade entre os membros, sendo, portanto, imprescindível atuar na cultura da organização.

O próximo questionamento apresenta os resultados acerca da comunicação dos funcionários. Os dados estão representados no gráfico 12.

GRÁFICO12 – Sobre a Comunicação dos funcionários



Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Os entrevistados em sua maioria (80%) concordam que os funcionários possuem uma boa comunicação. Somente uma pequena parte dos sujeitos não souberam responder.

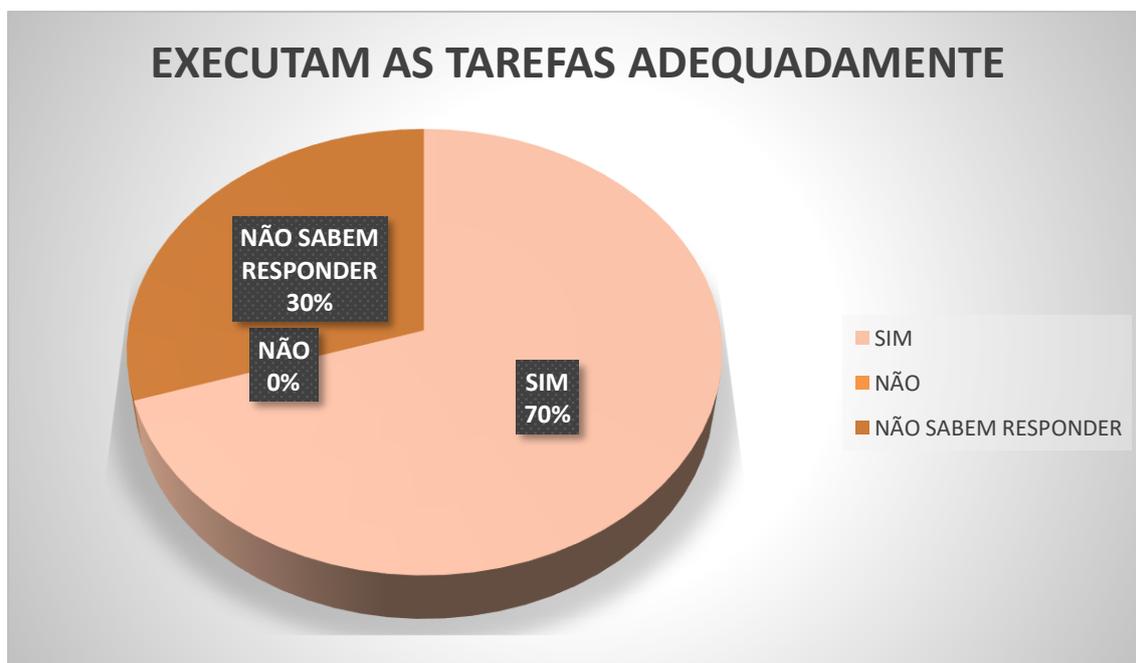
A comunicação organizacional é uma ferramenta imprescindível no modelo gerencial. Uma vez que auxiliam no desenvolvimento, podem também oferecer grandes riscos de falhas operacionais, podendo ocasionar impactos negativos nos serviços oferecidos.

Com a incrementação tecnológica, podemos perceber uma certa aproximação das informações, portanto, devemos estar preparados para a inovação, acompanhando as mudanças e preparados para os desafios.

O autor Bueno (2003) explica que a Comunicação Organizacional “evoluiu para um processo integrado de relacionamento com os públicos de interesse, de tal modo que uma empresa ou entidade moderna não pode prescindir hoje, dessa articulação”. (BUENO, 2003, p.4).

A última variável desta etapa, trata-se sobre a execução de tarefas desempenhada pelos funcionários. Os dados apontados pelos entrevistados estão representados no gráfico a seguir.

GRÁFICO13 – Sobre a Execução de tarefas pelos funcionários



Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Considerando os dados coletados na pesquisa direta, pode-se perceber que a maioria dos sujeitos (70%) concordam que os funcionários executam as tarefas adequadamente, seguindo com a minoria (30%) que não souberam responder.

Diante disso, podemos afirmar que executar as tarefas corretamente, é assumir um compromisso com a qualidade nos serviços e produtos oferecidos, e uma vez que se estabelece um padrão no processo, os resultados positivos começam a ser percebidos naturalmente.

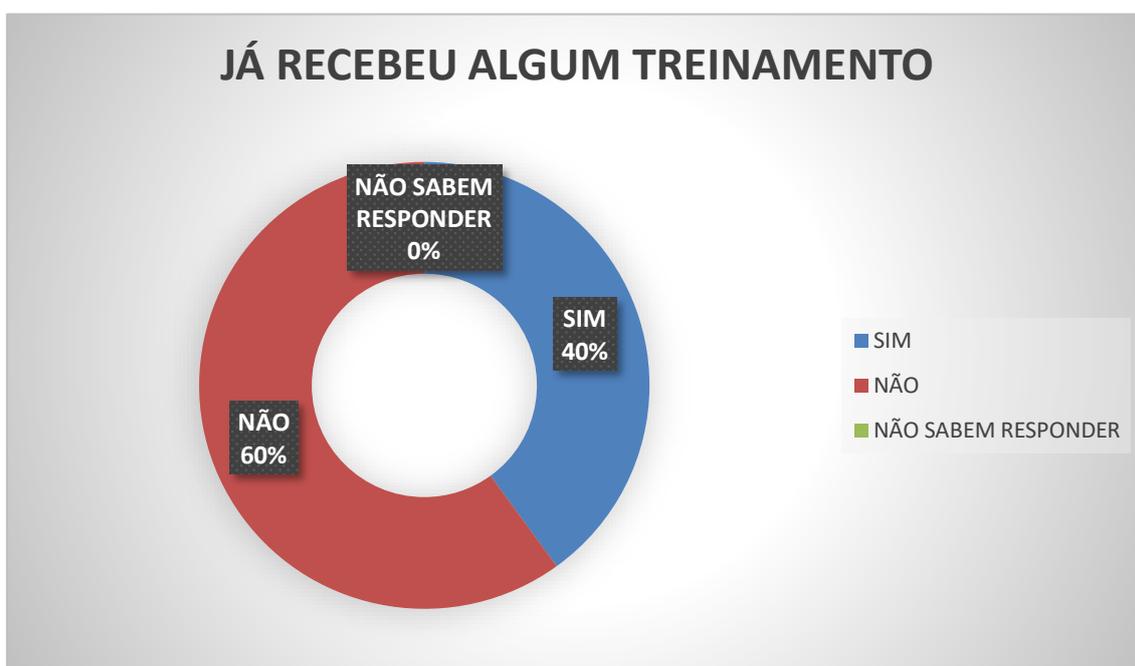
O desempenho dos colaboradores é um ponto da gestão que precisa ser um ponto de grande atenção. Isso porque é através da análise de pessoas que se torna possível entender o quadro de colaboradores por meio de uma abordagem em duas vertentes: quantitativa e qualitativa (BOHLANDER e cols. 2003).

4.1.4 Análise de Pessoas

Nesta etapa do processo, é necessária a realização da análise das pessoas, que é responsável por verificar e analisar os conhecimentos, habilidades e atitudes dos empregados para o desempenho das tarefas necessárias para atingir os objetivos do negócio (GIL, 2014) e, então, determinar quais funcionários precisam de treinamento e quais não precisam (BOHLANDER; SNELL, 2016).

Questionamos inicialmente sobre a possível participação dos funcionários em treinamentos oferecidos pela empresa. Os resultados estão demonstrados no gráfico a seguir.

GRÁFICO14 – Sobre o Treinamento para os funcionários



Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

De acordo com os dados coletados na pesquisa direta, podemos observar que a maioria dos funcionários da empresa não receberam nenhum treinamento. Já a minoria dos sujeitos relata que já receberam algum tipo de treinamento.

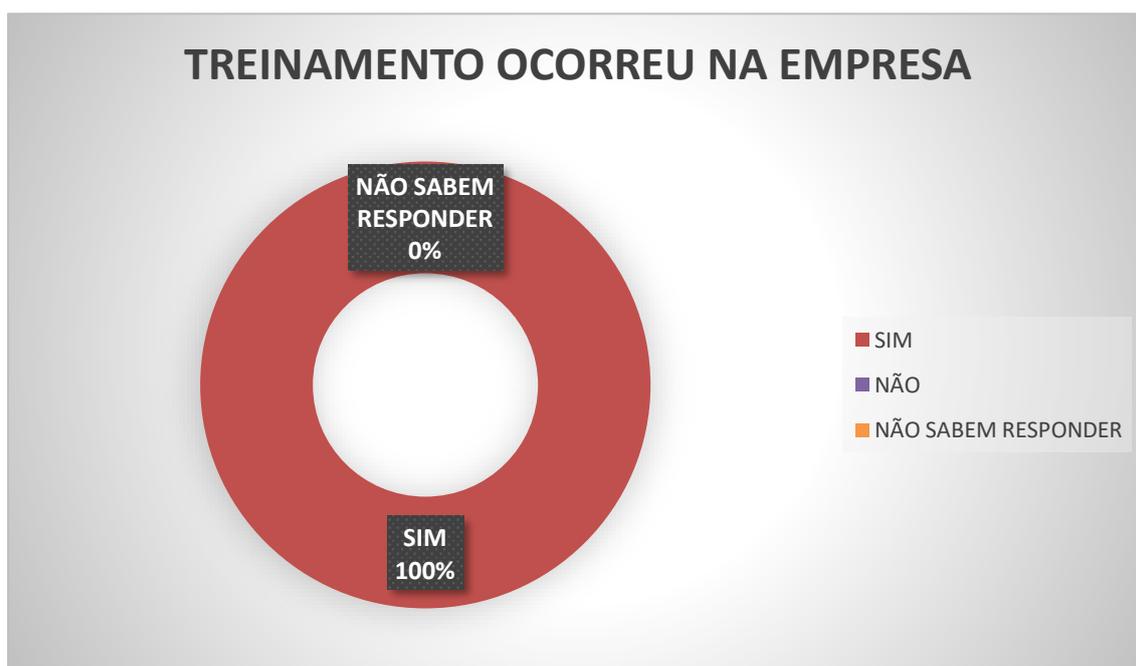
A implantação de treinamento serve como um processo de transformação; isso porque os funcionários treinados são transformados em trabalhadores capazes, e assim, desenvolvidos para assumir novas responsabilidades (MACIAN, 1987).

O treinamento é de fundamental importância para alinhar os profissionais aos objetivos da empresa, promovendo a capacitação e desenvolvendo habilidades e competências.

Segundo Marras (2001), entende-se que o treinamento tem como finalidade melhorar o desenvolvimento profissional do ser humano na sua organização e no desempenho das suas funções, além de ser o processo que visa à preparação e ao aperfeiçoamento das habilidades e dos conhecimentos dos funcionários de uma organização.

A próxima abordagem visou levantar o local de treinamento dos funcionários que já participaram. Os dados apontados pelos sujeitos estão representados no gráfico 15.

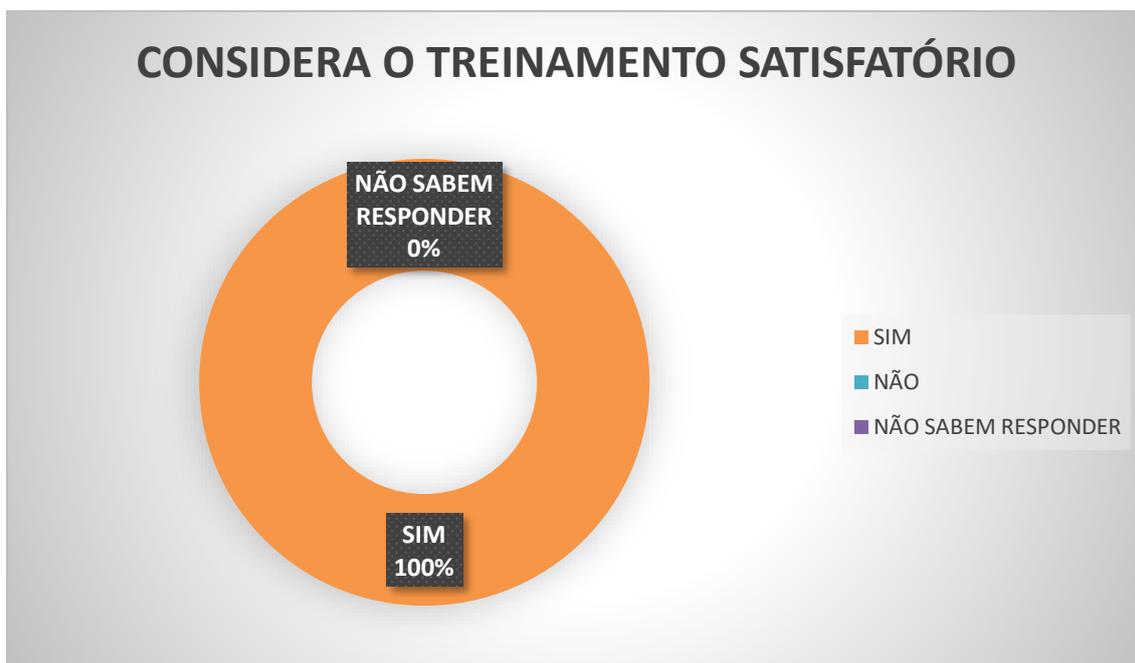
GRÁFICO 15 – Sobre o Local de treinamento para os funcionários



Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Todos os sujeitos da pesquisa que já participaram de treinamento, apontaram que o ambiente de capacitação foi no próprio local de trabalho.

O gráfico a seguir retrata sobre a satisfação dos entrevistados em relação aos treinamentos oferecidos pela empresa, nos quais, tiveram a oportunidade de participar.

GRÁFICO16 – Satisfação sobre treinamentos para funcionários

Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Considerando os dados coletados na pesquisa direta, podemos observar que por unanimidade os sujeitos relataram estar satisfeitos com os treinamentos oferecidos pela empresa, nos quais puderam participar.

A próxima abordagem, buscou retratar se os sujeitos acham que os treinamentos oferecidos pela empresa são necessários. O resultado pode ser observado no gráfico a seguir.

GRÁFICO17 – Sobre a Necessidade de treinamento para funcionários

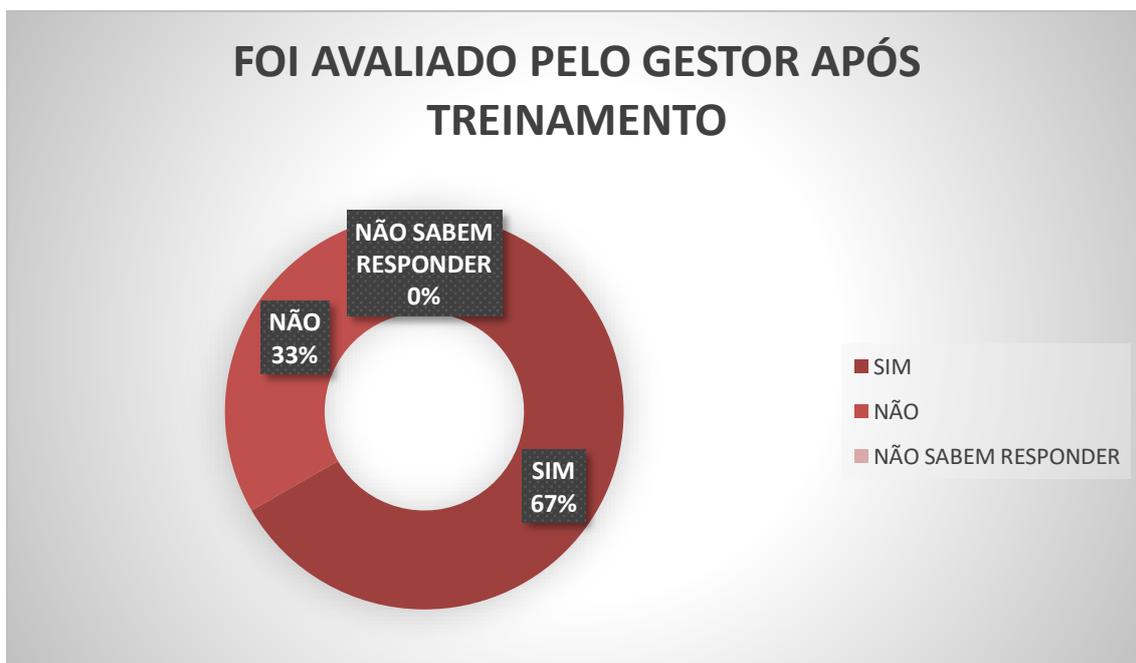
Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

De acordo com os dados coletados na pesquisa direta, podemos observar que todos os entrevistados, concordam que os treinamentos oferecidos pela empresa são necessários.

De acordo com Chiavenato (1999) “O treinamento é importante porque possibilita aos colaboradores terem a capacidade de desenvolver suas tarefas com eficácia, reduzindo obstáculo, solucionando problemas com mais rapidez, beneficiando assim a organização como um todo”.

A próxima abordagem visou levantar se os funcionários foram devidamente avaliados após a aplicação dos treinamentos. Os dados apontados pelos sujeitos estão representados no gráfico 18.

GRÁFICO18 – Sobre a Avaliação pós treinamento



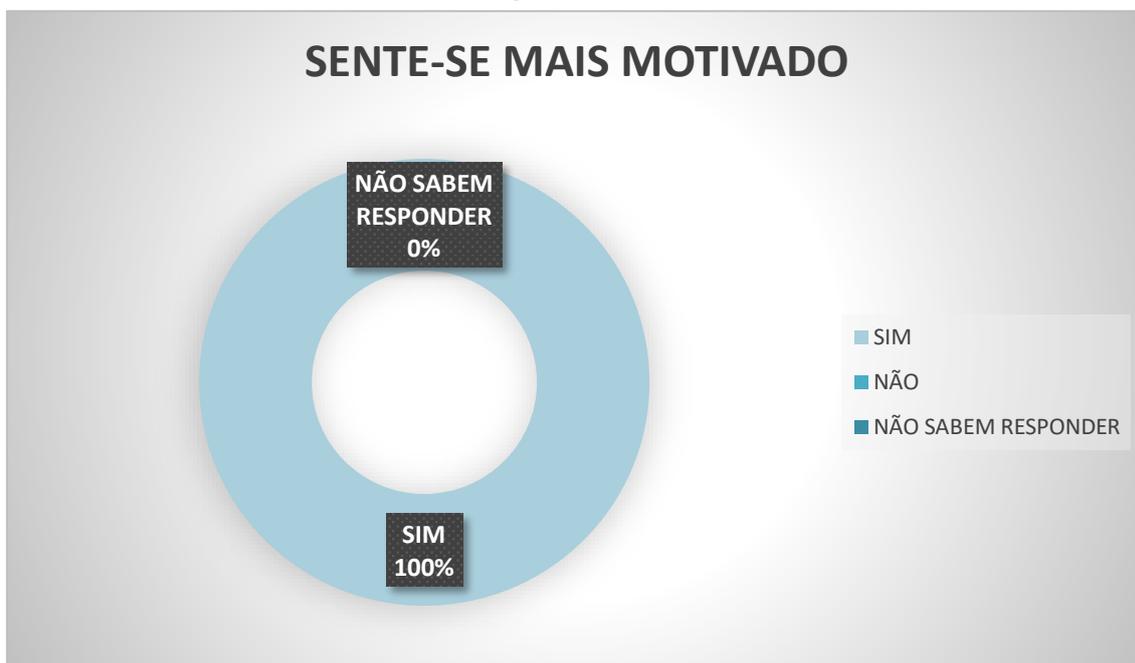
Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Segundo os resultados coletados na pesquisa direta, podemos analisar que a maioria dos entrevistados (67%) foram avaliados após a aplicação dos treinamentos. Portanto, somente (33%) dos que puderam participar, não foram avaliados pelos gestores.

O feedback no processo de avaliação após a aplicação, é de fundamental importância para se refletir sobre o impacto gerado pela implementação do treinamento e avaliar se os objetivos foram devidamente alcançados.

A avaliação do programa de treinamento consiste em verificar se o treinamento atendeu às necessidades da organização, das pessoas e dos clientes (JÚNIOR, 2007).

A sexta pergunta visou levantar a naturalidade dos funcionários. Os dados apontados pelos sujeitos estão representados no gráfico 02.

GRÁFICO19 – Sobre a Motivação pós treinamento dos funcionários

Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Considerando os dados coletados na pesquisa direta, podemos observar que todos os entrevistados que puderam participar dos treinamentos, afirmam se sentir mais motivados.

Proporcionar um treinamento pode significar para a organização preparar seus funcionários a desenvolver habilidades, conhecimentos, padronização das tarefas e até mesmo mudar o comportamento. Tem-se também como objetivo aumentar o desempenho profissional e 12 motivacional do ser humano, melhorando os resultados e gerando um bom clima organizacional (FOLTRAN et al., 2012).

A próxima pergunta visou identificar se as missões, visões e valores da empresa são constantemente apresentados para os funcionários. Os dados apontados pelos sujeitos estão representados no gráfico a seguir.

GRÁFICO20 – Sobre Missões, Visões e Valores constante apresentados

Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

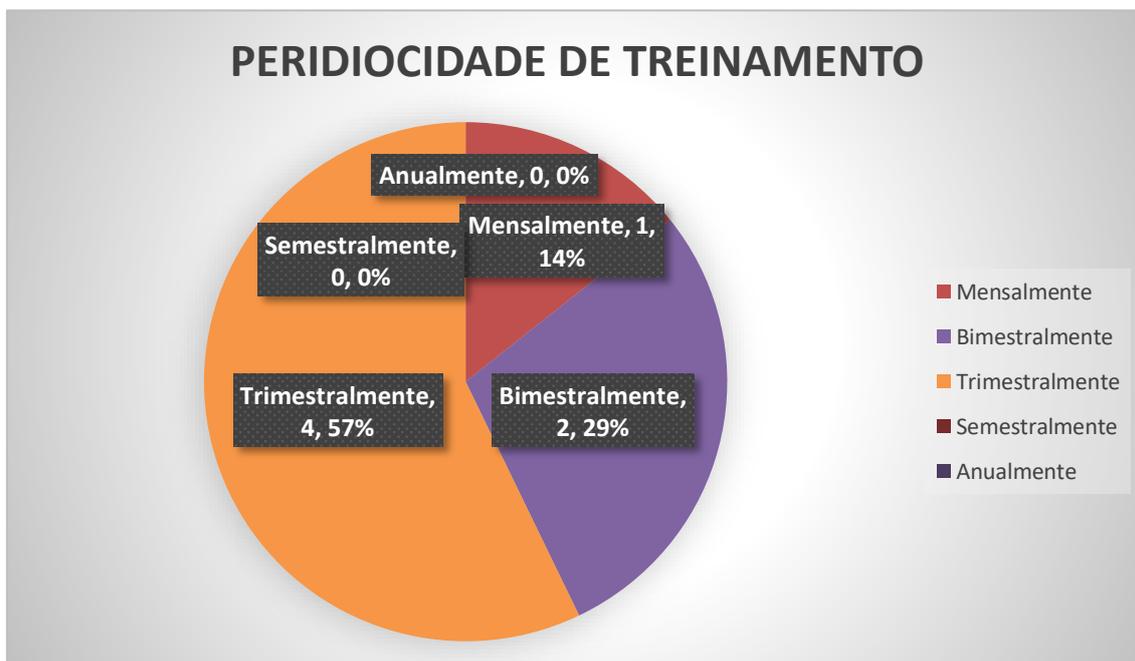
De acordo com os dados coletados na pesquisa direta, podemos observar que a maioria dos funcionários da empresa (80%) relataram que são constantemente apresentados as missões, visões e valores da empresa.

Seguindo com outra parte dos entrevistados (10%) que negaram ser apresentados e a outra porção (10%) não souberam responder.

4.1.5 Sugestões sobre treinamentos

Esta parte da pesquisa, é direcionada para o levantamento de possíveis sugestões que envolvam o processo de treinamento oferecidos para os funcionários.

A próxima questão buscou levantar a periodicidade dos treinamentos oferecidos para os funcionários. Os dados apontados pelos sujeitos estão representados no gráfico a seguir.

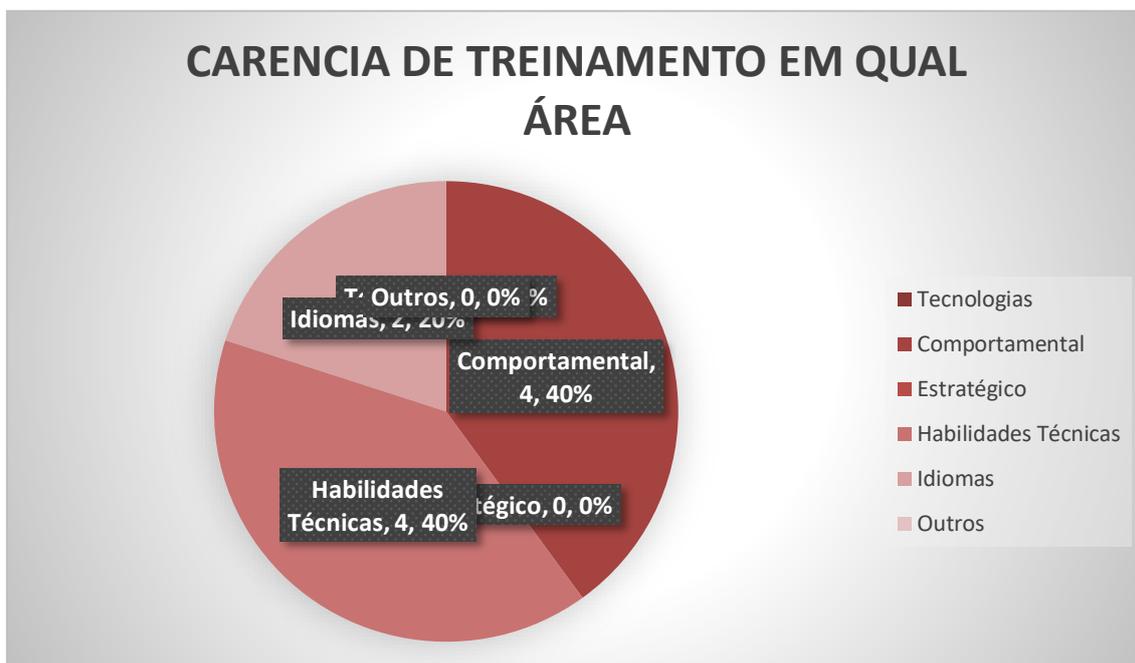
GRÁFICO21 – Sobre a Periodicidade de treinamento para funcionários

Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Considerando os dados coletados na pesquisa direta, podemos observar que uma faixa de (29%) dos funcionários da empresa acreditam que os treinamentos devem ocorrer bimestralmente, já a faixa de (14%) relataram que devem ocorrer mensalmente, seguindo com a maioria de sujeitos que afirmaram que a ocorrência deve ser trimestral.

A próxima etapa buscou relatar e sugerir as principais deficiências percebidas pelos funcionários, e as carências de treinamentos a serem planejadas. Os dados coletados estão representados pelo gráfico a seguir.

GRÁFICO22 – Sobre a Carência de treinamento em qual área

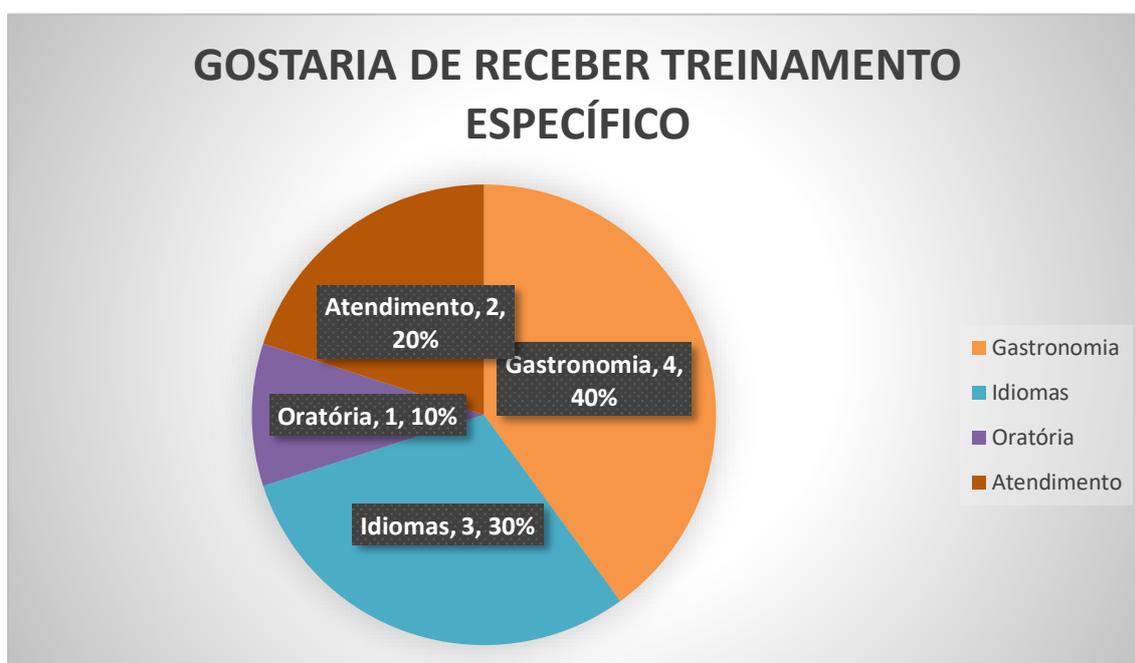


Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

Considerando os dados coletados na pesquisa direta, podemos observar que parte dos entrevistados (40%) relatou que sente carência na área de habilidades técnicas, seguindo com a outra parte dos sujeitos (40%) que afirmou carecer de treinamentos na área comportamental, seguindo da minoria de sujeitos (10%) dos funcionários apontaram necessitar de treinamentos em idiomas.

A sexta pergunta visou levantar se os funcionários desejam receber algum treinamento em específico. Os dados apontados pelos sujeitos estão representados no gráfico seguinte.

GRÁFICO23 – Sobre a Deseja receber treinamento específico



Fonte: Dados da pesquisa direta (2020).

De acordo com os dados coletados na pesquisa, podemos observar que a maioria dos entrevistados (40%) desejam receber treinamento na área de Gastronomia, seguindo da faixa de (30%) dos sujeitos, que afirmaram desejar receber treinamento na área de Idiomas. Seguindo da faixa de (20%) dos funcionários que apontaram desejar treinamentos na área de Atendimento, e por fim a minoria (10%) que deseja treinamento na área de Oratória.

5Considerações Finais

Com o crescimento global acelerado, com o surgimento abrupto de novos estabelecimentos de alimentação e também por meio da expansão de negócios já existentes, podemos observar o reflexo do crescimento exponencial dessa categoria de atividade econômica no país. Com isso, aumenta também a preocupação por parte dos gestores, em capacitar seus recursos humanos, para obter resultados positivos, contudo, alcançar os objetivos da empresa. Diante do exposto, o presente estudo buscou analisar as necessidades de treinamentos dos funcionários do “Restaurante Sushi da Hora, em São Luís – MA”.

Entretanto, levando em consideração os resultados obtidos através dos questionários aplicados aos funcionários, pôde-se observar e constatar que a maioria dos sujeitos entrevistados, não receberam um treinamento adequado da empresa, demonstrando uma deficiência no processo de treinamento e desenvolvimento dos funcionários. A gestora mostrou uma certa atenção com o tema abordado, e afirmou que se importa e é favorável ao treinamento dos funcionários.

Sendo assim, com relação a identificação do perfil dos colaboradores, percebe-se que a maioria da equipe é formada por homens (70%), que em sua maioria possuem o ensino médio completo (70%) e pelo menos um filho (80%).

Sobre a análise de tarefas, pôde-se perceber que a maioria dos entrevistados (80%) concordam que os funcionários são pontuais. Já todos os sujeitos quando questionados sobre o nível de comprometimento, concordaram que todos são comprometidos com o serviço. Além disso, pôde-se perceber também que os funcionários possuem suas tarefas bem definidas e são constantemente avaliados pela gestora.

Sobre a análise de pessoas, pôde-se observar e constatar que poucos funcionários (40%) receberam treinamento adequado assim que foram admitidos na empresa. Portanto, em contrapartida, percebe-se que todos os sujeitos entrevistados, afirmaram achar importante e necessário os treinamentos.

Sobre as sugestões de treinamentos, quando questionados, a maioria dos entrevistados (40%) apontaram que possuem carência de qualificação em áreas comportamentais e a maioria (40%) afirmou que gostariam de receber treinamentos na área de Gastronomia. Quando questionados sobre a periodicidade, a maior parte (57%) afirmou que gostaria que os treinamentos ocorressem trimestralmente.

Outro destaque percebido na entrevista, é que a maioria dos funcionários desta empresa, possuem interesse em aprender outros idiomas, quando questionados a maioria afirmou ter interesse em aprender a língua inglesa.

Em relação as limitações, não se considera uma limitação necessariamente, mas sim uma das maiores dificuldades, foi o fato da pandemia e sobretudo, as delimitações do curto prazo de elaboração da pesquisa.

Contudo, a pesquisa foi de suma importância para minha formação discente, não somente pela sua relevância, mas também, pela enorme contribuição para desenvolver meu senso de percepção. Por se tratar de um tema pouco explorado no segmento hoteleiro maranhense, o tema possibilita o espaço para futuras pesquisas, e sobretudo, servir como ferramenta de gestão para a empresa investigada.

REFERÊNCIAS

ALONSO, P. T.; ANJOS, T. C.; LEITE, J. P.; GONÇALVES, A.; PADOVANI, C. R. Composição corporal, aptidão física e qualidade de vida em mulheres jovens em exercícios no minitrampolim. **Arquivos em Movimento**. Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 49-58. jul./dez. 2005.

ARAUJO, C. G. S. Fisiologia do exercício físico e hipertensão arterial: uma breve introdução. **Revista Brasileira de Hipertensão**. Rio de Janeiro, v. 4, n. 3, p. 78-83, jun./set. 2001.

ARAUJO, Luis César G.de Gestão de pessoas. São Paulo: Atlas, 2006.

ARAÚJO, R. A.; FRAGA, D. S. M.; PRADA, A. C. B.; PRADA, F. J. A. **Efeito na pressão arterial em mulheres praticantes do jump**. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd141/pressao-arterial-em-mulheres-praticantes-do-jump.htm>>. Acesso em: fev. 2010.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Trad. Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 2002.

BASTOS, A. V. B. (1994). **Comprometimento no trabalho: A estrutura dos vínculos do trabalhador com a organização, a carreira e o sindicato**. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil.

BASTOS, A. V. B., & Costa, F. M. (2005). Múltiplos comprometimentos no trabalho: Os vínculos dos trabalhadores de organizações agrícolas. Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração [EnANPAD], Brasília, DF, Brasil, 29.

BOHLANDER, G. W.; SNELL, S. A. Administração de recursos humanos. 16. Ed. São Paulo: Cengage Learning, 2016.

BOOG, Gustavo G. Manual de treinamento e desenvolvimento ABTD. São Paulo: Makron Books, 1994.

BRANDÃO, A. P.; BRANDÃO, A. A.; MAGALHÃES, M. E. C.; POZZAN, R. Epidemiologia da hipertensão arterial. **Revista da SOCESP**. São Paulo, v. 13, n. 1, p. 7-19, jan./fev. 2003.

BUENO, Wilson da Costa. Comunicação Empresarial: Teoria e pesquisa. São Paulo: Monole, 2003.

CARDOZO, D. C.; DIAS, M. R. Resposta da pressão arterial em diferentes intensidades de exercício resistido uni e multiarticular. **Revista Brasileira de Prescrição e Fisiologia do Exercício**. São Paulo, v. 6, n. 31. jan./fev. 2012.
CARVALHO, Antônio Vieira de. **Treinamento de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira, 1988.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos na Empresa**- v.5 – São Paulo: Atlas, 1989.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos na Empresa**. São Paulo: Atlas, 1991, v. 5.

CLÉROUX, J.; KOUAMÉ, N.; NADEAU, A.; COULOMBE, D.; LACOURCIÈRE, Y. After effects of exercise on regional and systemic hemodynamics in hypertension. **Hypertension**. Dallas, v. 19, n. 2, p. 183-191. fev. 1992.

- DA SILVA, C. C.; LIMA, C.; AGOSTINI, S. M. Comportamento das variáveis fisiológicas em mulheres submetidas a 12 semanas de treinamento do programa **POWER JUMP**. **Revista Brasileira de Prescrição e Fisiologia do Exercício**. São Paulo, v. 2, n. 12, p. 593-604. nov./dez. 2008a.
- DA SILVA, K. P. N.; LIMA, D. L. F.; MACHADO, A. A. N.; ARAÚJO, F. L.; PINHEIRO, M. H. N. P. Alterações na composição corporal e condicionamento físico de mulheres praticantes do jump fit. **Coleção Pesquisa em Educação física**. São Paulo, v. 7, n. 3, p. 35-40. jan./mar. 2008b.
- DAVIS, R. A., Flett, G. L., & Besser, A. (2002). **Validation of a new scale for measuring problematic internet use: Implications for pre-employment screening**. *CyberPsychology & Behavior*, 5(4), 331-345.
- DEMO, Pedro. **Metodologia do Conhecimento Científico**. São Paulo: Atlas, 2000.
- FERNANDES R. M; PASSOS, J. C.; OLIVEIRA, M. F.; BARBOSA, I.; RODRIGUES, H. G. **Análise do processo de treinamento de uma universidade corporativa pela perspectiva da abordagem sistêmica de treinamento**. *Universistas Gestão e TI*, Brasília, v. 7, n. 1-2, p. 31- 39, jan./dez. 2017.
- FINANCIAL TIMES. Dominando administração. São Paulo : Makron Books, 1999.
- FLORAS, J. S.; SINKEY, C. A.; AYLWARD, P. E.; SEALS, D. R.; THOREN, P. N.; MARK, A. L. Post exercise hypotension and sympatho inhibition in borderline hypertensive men. **Hypertension**. Dallas, v. 14, n. 1, p. 28-35. jul. 1989.
- FOLTRAN, Cassia Uhler et al. Treinamento e desenvolvimento de pessoas: o sucesso das organizações. 2012. Disponível em: 36 . Acesso em: 10 maio 2015.
- FORJAZ, C. L. M.; SANTAELLA, D. F.; REZENDE, L. O.; BARRETTO, A. C. P.; NEGRÃO, C. E. A duração do exercício determina a magnitude e a duração da hipotensão pós-exercício. **Arquivos Brasileiros de Cardiologia**. São Paulo, v. 70, n. 2, p. 99-104. fev. 1998.
- FURTADO, E.; SIMÃO, R.; LEMOS, A. Análise do consumo de oxigênio, frequência cardíaca e dispêndio energético, durante as aulas do *Jump Fit*. **Revista Brasileira de Medicina do Esporte**. São Paulo, v. 10, n. 5, p. 371-375. set./out. 2004.
- GANONG, W. F. **Fisiologia Médica**. 19. ed. Rio de Janeiro: McGraw-Hill, 2000.
- GIL, A. C. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2014.
- GIL, A.C. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

GRASSI, G.; SERAVALLE, G.; CALHOUN, D. A.; MANCIA, G. Physical Training and Baroreceptor Control of Sympathetic Nerve Activity in Humans. **Hypertension**. Dallas, v.23, n. 3, p. 294-301. Mar. 1994.

HALLIWILL, J. R.; Mechanisms and Clinical Implications of Post-exercise Hypotension in Humans. **Exercise and Sport Sciences Reviews**. Indianapolis, v, 29, n.2, p. 65-70. Abr 2001.

JUNIOR, Adilson Laudelino Chaves. Estudo das necessidades de treinamento e desenvolvimento dos funcionários da empresa Bravacon Engenharia e Construções Ltda. 2007. 82 f. Monografia (Bacharelado em Administração) - Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, 2007.

KOEPPEN, B. M.; STANTON, B. A. **Berne e Levi Fisiologia**. 6. ed. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda, 2009.

LANGHI, C. Treinamento e desenvolvimento: acompanhamento e movimentação. São Paulo: Senac, 2019.

MACIAN, M. L. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos**. 2. ed. São Paulo: EPU, 1987.

MARRAS, P. J. **Administração de recursos humanos: subsistemas de treinamento e desenvolvimento**. 3. ed. São Paulo: Futura, 2000.

MATTOS, C.; SILVA, R. C. **Características da gestão de pessoas e clima para serviços em restaurantes**. Revista de Carreiras e Pessoas – RECAPE, v. 9, n. 1, p. 84-106, 2019.

MILIONI, Benedito. **Manual de Avaliação dos Resultados do Treinamento – the four levels**. Chicago, Berret Koehler Publishers, 1994.

OLIVEIRA, Erick Dawson de. **Treinamento e Desenvolvimento (T&D): Uma Ferramenta Estratégica para as Organizações**. Revista Brasileira de Administração, Brasília, v. 15, n. 47, p. 27-33, Dez. 2004.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações e teses**. 5. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

OLIVEIRA, T. M. V. (2001). Escalas de Mensuração de Atitudes: Thurstone, Osgood, Stapel, Likert, Guttman, Alpert. Revista Administração online[online]. V.2, n.2. Disponível em: , acesso em 26 de março de 2013.

PEIXOTO, Paulo. **Gestão Estratégica de Recursos Humanos para a Qualidade e Produtividade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

SEBRAE – **Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Bares e restaurantes: um setor em expansão**, 2019. Disponível em: Acesso em: 26 ago. 2019

Thiollent, M. (2009). *Metodologia de Pesquisa-ação*. São Paulo: Saraiva.

TOCANTINS, B. A.; RODRIGUES, B. O.; MOURA, M. N.; CARVALHO, J. M. S. A prevalência do efeito hipotensor após uma aula de jump em mulheres normotensas. **Northeast Brazilian Health Journal (Revista Piauiense de Saúde)**. Piauí, v. 2, n. 2 p. 234-241. jan./jun. 2013.

VASAN, R. S.; LARSON, M. G.; LEIP, E. P.; EVANS, J. C.; O'DONNELL, C. J.; KANNEL, W. B.; LEVY, D. Impact of high-normal blood pressure on the risk of cardiovascular disease. **New England Journal of Medicine**. Massachusetts, v. 345, n. 18, p. 1291-1297. nov. 2001.

VERGARA, S. C.. *Gestão de Pessoas*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

WEXLEY, K. N. Personal Training. *Annual Review Psychology*, (35), 519-51, 1984.

WHITTY, M. T., & Carr, A. N. (2006). **New rules in the workplace: Applying object-relations theory to explain problem Internet and email behaviour in the workplace**. *Computers in Human Behavior*, 22(2), 235-250.

**ANEXO A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS****LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO
RESTAURANTE SUSHI DA HORA**

a) IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO	
NOME:	
IDADE:	CONTATO:
SEXO: () M () F	NATURALIDADE:
NÍVEL DE ESCOLARIDADE: () Ensino Superior () Nível Técnico () Nível Médio () Nível Fundamental () Outro _____.	
POSSUI FILHOS? () SIM () NÃO	QUANTOS? _____.
RESIDE EM SÃO LUÍS? () SIM () NÃO	
QUAL A SUA FUNÇÃO? () AUXILIAR DE COZINHA () AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS () OPERADOR(A) DE CAIXA () COZINHEIRO(A) () ENTREGADOR () GARÇOM () SUSHIMAN () OUTRO _____.	

b) ANÁLISE DE TAREFAS
1. VOCÊ ACHA OS FUNCIONÁRIOS PONTUAIS? () SIM () NÃO () NÃO SABE RESPONDER
2. VOCÊ ACHA OS FUNCIONÁRIOS COMPROMETIDOS? () SIM () NÃO () NÃO SABE RESPONDER
3. VOCÊ ACHA OS FUNCIONÁRIOS ATENCIOSOS? () SIM () NÃO () NÃO SABE RESPONDER

4. VOCÊ ACHA QUE OS FUNCIONÁRIOS SABEM TRABALHAR EM EQUIPE? () SIM () NÃO () NÃO SABE RESPONDER
5. VOCÊ ACHA QUE OS FUNCIONÁRIOS POSSUEM BOA COMUNICAÇÃO? () SIM () NÃO () NÃO SABE RESPONDER
6. VOCÊ ACHA QUE OS FUNCIONÁRIOS EXECUTAM SUAS TAREFAS ADEQUADAMENTE? () SIM () NÃO () NÃO SABE RESPONDER

c) ANÁLISE DE PESSOAS
1. VOCÊ JÁ RECEBEU ALGUM TREINAMENTO NA EMPRESA? () SIM () NÃO () NÃO SABE RESPONDER
2. O TREINAMENTO FOI REALIZADO NO LOCAL DE TRABALHO? () SIM () NÃO () NÃO SABE RESPONDER
3. VOCÊ ACHOU O TREINAMENTO SATISFATÓRIO? () SIM () NÃO () NÃO SABE RESPONDER
4. VOCÊ ACHOU O TREINAMENTO NECESSÁRIO? () SIM () NÃO () NÃO SABE RESPONDER
5. VOCÊ FOI AVALIADO PELO GESTOR APÓS O TREINAMENTO? () SIM () NÃO () NÃO SABE RESPONDER
6. VOCÊ SE SENTE MAIS MOTIVADO APÓS O TREINAMENTO? () SIM () NÃO () NÃO SABE RESPONDER

d) SUGESTÕES SOBRE NECESSIDADE DE TREINAMENTO
1. VOCÊ ACHA QUE OS TREINAMENTOS DEVERIAM OCORRER EM QUAL PERIODICIDADE? () MENSALMENTE () BIMESTRALMENTE () TRIMESTRALMENTE () SEMESTRALMENTE () ANUALMENTE () OUTRO _____.
2. VOCÊ ACHA QUE OS FUNCIONÁRIOS CARECEM RECEBER TREINAMENTO EM QUAL ÁREA? () TECNOLOGIAS () COMPORTAMENTAL () ESTRATÉGICO () HABILIDADES TÉCNICAS () IDIOMAS () OUTROS _____.
3. VOCÊ GOSTARIA DE RECEBER ALGUM TREINAMENTO ESPECÍFICO? () SIM () NÃO * SE SIM, QUAL? _____.
• OBSERVAÇÕES:

APÊNDICE A –TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

(TERMINOLOGIA OBRIGATÓRIO EM ATENDIMENTO A RESOLUÇÃO 196/96-CNS-MS)

Título da Pesquisa: Levantamento de necessidade de treinamento de funcionários: um estudo de caso no “Restaurante Sushi da Hora em São Luís – MA”.

Nome do (a) Pesquisador (a): Jorge Luís Silva e Silva Junior

Nome do (a) Orientador (a): Prof. Dr. Cairo Cesar

1. Natureza da pesquisa: o sra (sr.) está sendo convidada (o) a participar desta pesquisa que tem como finalidade o levantamento de necessidade de treinamento de funcionários do restaurante Sushi da Hora em São Luís-Ma.

2. Participantes da pesquisa: Participarão da pesquisa 10 funcionários do restaurante.

3. Envolvimento na pesquisa: Ao participar deste estudo a sra (sr) permitirá que o (a) pesquisador (a) utilize todos os dados para fins acadêmicos. A sra (sr.) tem liberdade de se recusar a participar e ainda se recusar a continuar participando em qualquer fase da pesquisa, sem qualquer prejuízo para a sra (sr.) (...). Sempre que quiser poderá pedir mais informações sobre a pesquisa através do telefone do (a) pesquisador (a) do projeto e, se necessário através do telefone do Comitê de Ética em Pesquisa.

4. Sobre as entrevistas: Serão realizadas individualmente com cada funcionário.

5. Riscos e desconforto: A participação nesta pesquisa não infringe as normas legais e éticas. Os procedimentos adotados nesta pesquisa obedecem aos Critérios da Ética em Pesquisa. Nenhum dos procedimentos usados oferece riscos à sua dignidade.

6. Confidencialidade: todas as informações coletadas neste estudo são estritamente confidenciais. Somente o (a) pesquisador (a) e seu (sua) orientador (a) (e/ou equipe de pesquisa) terão conhecimento de sua identidade e nos comprometemos a mantê-la em sigilo ao publicar os resultados dessa pesquisa.

7. Benefícios: ao participar desta pesquisa a sra (sr.) não terá nenhum benefício direto. Entretanto, esperamos que este estudo traga informações importantes sobre (...), de forma que o conhecimento que será construído a partir desta pesquisa possa (...), onde pesquisador se compromete a divulgar os resultados obtidos, respeitando-se o sigilo das informações coletadas, conforme previsto no item anterior.

8. Pagamento: a sra (sr.) não terá nenhum tipo de despesa para participar desta pesquisa, bem como nada será pago por sua participação. Após estes esclarecimentos, solicitamos o seu consentimento de forma livre para participar desta pesquisa. Portanto preencha, por favor, os itens que se seguem: Confiro que recebi cópia deste termo de consentimento, e autorizo a execução do trabalho de pesquisa e a divulgação dos dados obtidos neste estudo.

Obs: Não assine esse termo se ainda tiver dúvida a respeito.

Consentimento Livre e Esclarecido

Tendo em vista os itens acima apresentados, eu, de forma livre e esclarecida, manifesto meu consentimento em participar da pesquisa

Francy Anne Oliveira Camara

Assinatura do Pesquisador

Assinatura do Orientador

Pesquisador: Jorge Luís Silva e Silva Júnior.

Orientador: Prof. Dr. Cairo Cezar.